รายงานฉบับสมบูรณ์ (FINAL REPORT)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

โดย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เสนอ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

กันยายน 2563

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เห็นชอบให้ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดำเนินการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 ใน 5 ภารกิจ ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย และภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ นั้น

การดำเนินโครงการ สำเร็จลงได้ด้วยดี เป็นผลมาจากการได้รับความร่วมมือ และการให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ที่ได้ให้โอกาสเลือกทีมงานวิจัยชุดนี้ คณะทำงานรู้สึกเป็นเกียรติ และซาบซึ้งในพระคุณมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้กรุณาไว้วางใจมอบหมายให้ผู้วิจัยดำเนินการทำวิจัยเรื่องนี้ในนามมหาวิทยาลัย

ท้ายที่สุดนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณประชาชนในเขตการปกครององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับใช้ประกอบการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี และเป็นการเพิ่มคุณภาพและลดปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่วให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คณะผู้วิจัย

กันยายน 2563

บทสรุปผู้บริหาร

(EXECUTIVE SUMMARY)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นการบริการตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมถึง พ.ศ. 2562) ในปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ใน 5 ภารกิจ ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย 2) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า 3) ภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ 4) ภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย และ 5) ภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ประชาชน

การประเมินใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการประเมินความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 397 ตัวอย่าง แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.89 เป็นเพศชาย ร้อยละ 48.11 มีอายุอยู่ในช่วง 20–30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 24.43 รองลงมามีอายุ 31–40 ปี และอายุ 41–50 ปี จำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 21.91 การสอบถามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 35.77 รองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 22.42 การสอบถามถึงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 27.96 รองลงมา มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ร้อยละ 18.39 และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 15.11 การอาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 33.50 อยู่อาศัยในพื้นที่นี้ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป รองลงมาอยู่อาศัยในพื้นที่นี้ระหว่าง 3–5 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.94 และการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 37.28 รองลงมา คือ รับทราบจากแผ่นพับ/ใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 22.17 และรับทราบจากสื่อวิทยุ/โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 19.14

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ใน 5 ภารกิจงาน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจทั้ง 4 ด้าน คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 88.17 ซึ่งภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย มีค่ามากที่สุด มีค่าร้อยละความพึงพอใจ 90.77 รองลงมา คือ ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย มีค่าร้อยละความพึงพอใจ 87.67 ภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ มีค่าร้อยละความพึงพอใจ 87.49 ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า มีค่าร้อยละความพึงพอใจ 86.76 และภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ มีค่าร้อยละความพึงพอใจ 85.87 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางประกอบด้านล่าง

การให้บริการ		ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของ อบต.คลองกิ่ว					
		ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย	ภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลไปกำจัดยังที่ที่เหมาะสม	ภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมท่อระบายน้ำ	ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	ภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ	รวม
1. ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.32	4.21	4.45	4.61	4.71	4.40
	ร้อยละความพึงพอใจ	86.49	84.20	88.95	92.27	94.14	87.98
	คะแนนตามเกณฑ์	8	7	8	9	9	8
2. ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.07	4.25	4.32	4.68	4.21	4.33
	ร้อยละความพึงพอใจ	81.42	85.00	86.30	93.60	84.29	86.58
	คะแนนตามเกณฑ์	7	7	8	9	7	8
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.56	4.49	4.26	4.53	4.09	4.46
	ร้อยละความพึงพอใจ	91.18	89.85	85.20	90.60	81.86	89.21
	คะแนนตามเกณฑ์	9	8	8	9	7	8
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.58	4.40	4.48	4.33	4.16	4.45
	ร้อยละความพึงพอใจ	91.57	88.00	89.50	86.60	83.19	88.92
	คะแนนตามเกณฑ์	9	8	8	8	7	8
รวม	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.38	4.34	4.37	4.54	4.29	4.41
	ร้อยละความพึงพอใจ	87.67	86.76	87.49	90.77	85.87	88.17
	คะแนนตามเกณฑ์	8	8	8	9	8	8

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี พบว่า 1) โครงการสร้างเครือข่ายและอบรมฟื้นฟูความรู้เยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจการให้บริการโครงการฯ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.27 ($\overline{X}$)จัดอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด 2) โครงการจัดงานประเพณีวิ่งควาย เป็นโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจการให้บริการโครงการฯ มีร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย 3.43 ($\overline{X}$) จัดอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่วใน 5 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย 2) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า 3) ภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ 4) ภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย และ5) ภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ผลการประเมินดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานท้องถิ่นของสำนักงานข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในภารกิจงานทั้ง 5 ภารกิจ **ได้ผลภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 88.17 ซึ่งได้คะแนนความพึงพอใจ 8 คะแนน**

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ข
บทสรุปผู้บริหาร	ค
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1-1
1.1 หลักการและเหตุผล	1-1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	1-2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	1-3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	1-4
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา	1-5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-1
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย	2-1
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	2-11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ	2-16
2.4 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว	2-19
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-29
2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา	2-32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	3-1
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3-1
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-3
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	3-3
3.5 การนำเสนอผลการศึกษา	3-4
บทที่ 4 ผลการศึกษา	4-1
4.1 คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-1
4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี	4-8

หน้า

4.2.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจภาพรวมของประชาชนจากการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว 4-8
4.2.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย 4-11
4.2.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า 4-18
4.2.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ 4-25
4.2.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย 4-32
4.2.6 ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ 4-39
4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี 4-47
4.3.1 โครงการสร้างเครือข่ายและอบรมฟื้นฟูความรู้เยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 4-47
4.3.2 โครงการจัดงานประเพณีวิ่งควาย 4-53
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา 5-1
5.1 สรุปผลการศึกษา 5-1
5.2 อภิปรายผลการศึกษา 5-4
บรรณานุกรม บ-1
ภาคผนวก ผ-1
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับการวิจัย ผ-2
ภาคผนวก ข ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล ผ-13

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1–1	แผนการดำเนินงาน	1–4
2–1	จำนวนประชากรตำบลคลองกิ่ว	2–23
4–1	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	4–1
4–2	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	4–2
4–3	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	4–3
4–4	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	4–4
4–5	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว	4–5
4–6	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว ในภาพรวม	4–9
4–7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4–12
4–8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ในด้านช่องทางการให้บริการ	4–14
4–9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4–15
4–10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4–17
4–11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการ ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4–19
4–12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ในด้านช่องทางการให้บริการ	4–21
4–13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4–22
4–14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4–24

ตารางที่ หน้า

4-15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ 4-26

4-16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ในด้านช่องทางการให้บริการ 4-28

4-17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 4-29

4-18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4-31

4-19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ในด้านขั้นตอนการให้บริการ 4-33

4-20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ในด้านช่องทางการให้บริการ 4-35

4-21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 4-36

4-22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4-38

4-23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ 4-40

4-24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในด้านช่องทางการให้บริการ 4-42

4-25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 4-43

4-26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4-45

4-27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ... 4-48

4-28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน 4-49

ตารางที่ หน้า

4–29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4–51

4–30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ อบต. คลองกิ่ว ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน 4–53

4–31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ อบต. คลองกิ่ว ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน..... 4–55

4–32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ อบต. คลองกิ่ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4–56

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2-1	สัญลักษณ์ของหน่วยงาน	2-20
2-2	แผนที่แสดงอาณาเขตการปกครอง	2-21
2-3	กรอบแนวคิดการศึกษา	2-32
4-1	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	4-2
4-2	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	4-3
4-3	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	4-4
4-4	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	4-5
4-5	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ใน อบต.คลองกิ่ว	4-6
4-6	ร้อยละช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว	4-7
4-7	ร้อยละภารกิจที่ประชาชนเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว	4-8
4-8	ระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก อบต.คลองกิ่ว	4-10
4-9	ระดับคะแนนตามเกณฑ์ของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก อบต.คลองกิ่ว	4-11
4-10	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-13
4-11	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-14
4-12	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-16
4-13	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-17
4-14	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ในภาพรวม	4-18
4-15	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-20
4-16	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ด้านช่องทางการให้บริการ	4-21

ภาพที่		หน้า
4–17	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4–23
4–18	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4–24
4–19	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ในภาพรวม	4–25
4–20	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ในขั้นตอนการให้บริการ	4–27
4–21	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ในด้านช่องทางการให้บริการ	4–28
4–22	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4–30
4–23	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4–31
4–24	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ในภาพรวม	4–32
4–25	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4–34
4–26	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ในด้านช่องทางการให้บริการ	4–35
4–27	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4–37
4–28	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4–38
4–29	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ในภาพรวม	4–39
4–30	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4–41
4–31	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการในด้านช่องทางการให้บริการ	4–42

ภาพที่ หน้า

4–32 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 4–44

4–33 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 4–45

4–34 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในภาพรวม 4–46

4–35 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน 4–48

4–36 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน..... 4–50

4–37 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4–51

4–38 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม..... 4–52

4–39 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน 4–54

4–40 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน 4–55

4–41 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก... 4–57

4–42 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ในภาพรวม 4–58

บทที่ 1

บทนำ

บทที่ 1
บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) และการให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานในภารกิจต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า และท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้น เป็นรูปขององค์กรที่มีผลตามกฎหมายและนโยบายของรัฐ ซึ่งจะมีฐานะเป็นนิติบุคคล และรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระ

แนวคิดในหลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ (Decentralization) มีขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเองจากรัฐบาลกลาง สามารถบริหารงบประมาณ และบริหารงานราชการในภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งทำให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองท้องถิ่นทุกคน จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องช่วยเหลือกันในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ ชุมชน และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพในการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ

ในปัจจุบัน รูปแบบการปกครองท้องถิ่นของไทย แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง (เมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร) ทั้งนี้ การปกครองท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบ จะจัดตั้งขึ้นโดยพิจารณาจากระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวนและความหนาแน่นของประชากร รายได้ของท้องถิ่นและปัจจัยอื่น ๆ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกรูปแบบจะมีบทบาทหน้าที่สำคัญเหมือนกัน คือ การให้บริการสาธารณะต่าง ๆ แก่ประชาชนในท้องถิ่น สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีภารกิจในการจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน จำนวนทั้งสิ้นกว่า 15,451 คน ในเขตพื้นที่การปกครองรับผิดชอบทั้งสิ้นประมาณ 222.809 ตารางกิโลเมตร ดังนั้น จึงเป็นภารกิจสำคัญที่จะต้องบริการสาธารณะแก่ประชาชนด้วยคุณภาพการให้บริการ เน้นการสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการ พัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ดูแลรับผิดชอบ

สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพ ในการให้บริการ และการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งกำหนดให้ต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ เป็นการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะ การพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการสาธารณะ จึงดำเนินการจัดจ้างหน่วยงานสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางเข้ามาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลการสำรวจครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้นรวมถึงใช้ประกอบการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ใน 5 ภารกิจงาน ได้แก่

1) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย

2) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า

3) ภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ

4) ภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย

5) ภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ

โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ประชาชน

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะในภารกิจงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำนวน 5 ภารกิจงาน ได้แก่

1) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย

2) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า

3) ภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ

4) ภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย

5) ภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ

โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ศึกษาจากประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำนวน 5 ภารกิจงาน ดังนี้

1) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย

2) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า

3) ภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ

4) ภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย

5) ภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีขอบเขตการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตั้งแต่ พฤษภาคม – กันยายน พ.ศ. 2563 โดยกำหนดแผนการดำเนินงาน ดังตารางที่ 1-1

ตารางที่ 1-1 แผนการดำเนินงาน

กระบวนการ	เดือนพฤษภาคม – กันยายน 2563 (5 เดือน)				
	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. ศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง					
2. สร้างแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม					
3. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสำรวจจากประชาชนที่มารับบริการ					
4. ทำการวิเคราะห์และประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ					
4. จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ					

1.3.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว มีขอบเขตด้านพื้นที่โดยเฉพาะพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว แยกภารกิจตามที่หน่วยงานกำหนด

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1.4.1 ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในท้องถิ่นเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

1.4.2 ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่วแก่ประชาชน

1.4.3 ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้สามารถนำผลความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนไปปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดทั้งนำผลการวิจัยไปประกอบการพิจารณาการปฏิบัติ

ราชการ เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ (ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2)

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว เป็นผู้รับบริการสาธารณะทั้งทางตรงและทางอ้อม ในภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย และภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจของประชาชนที่รับบริการสาธารณะ ทั้งทางตรงและทางอ้อมในภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย และภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การดำเนินงานในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่วที่มีการจัดระบบในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการแบบฟอร์ม คำร้องที่ชัดเจน การมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล และมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การดำเนินงานในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่วที่มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย มีวัสดุอุปกรณ์ ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีการติดต่อที่สะดวก มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่วที่มีต่อการตอบคำถามอย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง และมีความเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้น สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม มีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยและมีการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่วที่มีความสะดวกในการเดินทาง มีป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก และที่จอดรถอย่างเพียงพอ

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลพื้นฐาน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศมาประกอบการศึกษา เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ
4. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย

รัฐมีหน้าที่ในการบริหารประเทศให้ประชาชนอยู่ดี มีสุขในการดำรงชีวิต มีความมั่นคงทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ซึ่งในการที่จะบริหารประเทศให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นย่อมเป็นเรื่องยาก เพราะประเทศมีพื้นที่กว้างขวาง ประชาชนมีจำนวนมากและแตกต่างหลากหลาย ซึ่งรัฐจะดูแลและจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้ทั่วทุกพื้นที่ ทุกชุมชนของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ย่อมเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยาก เนื่องจากอุปสรรคเรื่องของเวลา ความล่าช้า จำนวนบุคลากรของรัฐและจำนวนงบประมาณ ดังนั้นเพื่อเป็นการลดภาระและแบ่งหน้าที่ของรัฐ การกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ (ประธาน คงฤทธิศึกษากร, 2534)

โดยที่หลักการกระจายอำนาจการปกครอง เป็นการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อันถือเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยและการกระจายอำนาจก็มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมากด้วย (ลิขิต ธีรเวคิน, 2535)

2.1.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ

หลักการกระจายอำนาจเป็นแนวความคิดทั้งในทางการเมืองและทางกฎหมาย มีพื้นฐานมาจากแนวความคิดของการปกครองตนเองของชุมชนท้องถิ่นภายในรัฐ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากประเทศอังกฤษ ซึ่งมีแนวคิดว่าท้องถิ่นมีการปกครองตนเองมาก่อนที่จะมีรัฐ เมื่อมีรัฐแล้วจึงเป็นการที่ชุมชน

ท้องถิ่นมอบอำนาจในการปกครองให้แก่รัฐ ส่วนในด้านของประเทศฝรั่งเศสมีแนวคิดว่า รัฐมีอำนาจและมอบอำนาจในการปกครองให้แก่ท้องถิ่น ซึ่งทั้ง 2 แนวคิดดังกล่าวล้วนเป็นการมองในมิติด้านอำนาจรัฐทั้งสิ้น หลักการกระจายอานาจ (Decentralization) ที่ใช้และกล่าวถึงกันในปัจจุบันนี้เป็นหลักการที่มาจากแนวคิดเรื่องอำนาจรัฐของประเทศฝรั่งเศสและเป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศส มีความหมายว่า “การเอาอำนาจออกไปจากศูนย์กลาง”

ดังนั้น ในการที่จะศึกษาถึงความหมายของการกระจายอำนาจนั้นจึงต้องศึกษาถึงประวัติศาสตร์การเมืองการปกครองของประเทศฝรั่งเศส เพื่อให้เข้าใจถึงบริบทอันเป็นที่มาในการให้ความหมายดังกล่าวด้วย

ประวัติศาสตร์การปกครองประเทศฝรั่งเศสมีการรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง (โภคิน พลกุล, 2536) แต่เมื่อมีการปฏิวัติสำเร็จในปี ค.ศ. 1798 อำนาจรัฐในส่วนกลางได้ขยายออกไปครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ทำให้ประเทศมีความเป็นเอกภาพมาก ดังนั้นประเทศฝรั่งเศสจึงให้ความสำคัญกับความเป็นรัฐมาก โดยในกฎหมายปกครององฝรั่งเศสมีข้อความคิดเกี่ยวกับรัฐและอำนาจรัฐที่ชัดเจนและเป็นระบบ ประเทศฝรั่งเศสเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระทำของรัฐ เป็นการที่รัฐยอมยกอำนาจบางส่วนของรัฐในเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะซึ่งเป็นเรื่องผลประโยชน์ของท้องถิ่นหรือผลประโยชน์พิเศษบางอย่าง ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่รัฐรับรอง โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลทางกฎหมายมหาชนมีอำนาจในการดำเนินการอย่างอิสระ อยู่นอกเหนืออำนาจบังคับบัญชาของรัฐ แต่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อรักษาประโยชน์ทั่วไปของชาติ (วัจนาถ วังตาล, 2536)

จากบริบททางประวัติศาสตร์ของประเทศฝรั่งเศสในการให้ความหมายของการกระจายอำนาจจึงเป็นเรื่องของการ “การเอาอำนาจออกไปจากศูนย์กลาง” ซึ่งในความหมายนี้มีนักกฎหมายหลายท่านที่ให้ความหมายไปในทิศทางเดียวกัน อาทิ

อุดม ทุมโฆษิต (2551) กล่าวว่า นักวิชาการ Chema และ Rondinelli อธิบายการกระจายอำนาจว่า หมายถึง การถ่ายโอนอำนาจที่รวมศูนย์อยู่ ณ ศูนย์รวมอำนาจหรือศูนย์กลางไปยังเขตรอบนอกที่ไม่มีอำนาจสำหรับการบริหารหรือการปกครอง ซึ่งเป็นการนิยามการกระจายอำนาจอย่างกว้างว่าเป็นการถ่ายโอนความรับผิดชอบ (Transfer of Responsibility) การตัดสินใจในการจัดหาและจัดสรรทรัพยากรในทางการปกครอง จากส่วนกลางไปยังส่วนล่างซึ่งรับผิดชอบในระดับพื้นที่ ซึ่งก็คือระดับท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐ องค์กรกึ่งอิสระ องค์กรที่ไม่ใช่องค์กรของรัฐ โดยมีความแตกต่างไปตามความเหมาะสม

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2534) ได้อธิบายการกระจายอำนาจทางการปกครองออกเป็น 2 กรณี คือ กรณีแรกการแบ่งอำนาจการปกครอง (De Concentration) หมายถึง การมอบอำนาจหน้าที่ของ รัฐบาลไปให้ราชการส่วนภูมิภาค ให้มีอำนาจหน้าที่ตามที่รัฐบาลมอบหมายภายในพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ ตัดสินใจและริเริ่มดำเนินการได้ ภายในกรอบนโยบายที่รัฐบาลกำหนด (บูฆอรี ยีหมะ, 2550) กรณีที่สองการมอบอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง (Devolution) หมายถึง

การมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นการมอบอำนาจทั้งในทางการเมืองและในทางการบริหาร โดยให้ท้องถิ่นมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของท้องถิ่นตนเองได้

โกวิทย์ พวงงาม (2554) นิยามว่า การกระจายอำนาจการปกครอง คือ การที่มีองค์กรซึ่งมีอาณาเขต มีความเป็นอิสระในการปกครองและการบริหารตนเอง มีประชาชน มีอำนาจหน้าที่ มีรายได้ตามกฎหมาย รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง สามารถร่วมตัดสินใจแก้ไขปัญหาชุมชน ซึ่งอาจกระทำผ่านตัวแทนของประชาชน

หัวใจสำคัญของการปกครองท้องถิ่น คือ การที่ประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองและกลไกที่สำคัญเพื่อเกิดความเป็นอิสระ ได้แก่ “การกระจายอำนาจ” คือ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วุฒิสาร ตันไชย, 2547) ในการกระจายอำนาจนั้น อำนาจที่ได้กระจายออกไปนั้นจะต้องถึงมือประชาชนหรือองค์กรของประชาชนในท้องถิ่นจริง ๆ โดยประชาชนจำเป็นต้องมีอำนาจในการตัดสินใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรทรัพยากรภายในท้องถิ่น โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปรียบเสมือนพื้นที่การรองรับอำนาจที่กระจายออกไป

ดังนั้น จากการให้ความหมายของการกระจายอำนาจทั้งของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านอาจสรุปนิยามความหมายของการกระจายอำนาจ พอสังเขปได้ คือ เป็นการกระจายอำนาจทางปกครองจากศูนย์กลางอำนาจ คือ รัฐหรือรัฐบาล โดยกระจายให้แก่องค์กรหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือองค์กรอื่นที่อยู่นอกระบบราชการ ในเรื่องอำนาจการตัดสินใจและอำนาจในการบริหารงานในระดับพื้นที่ปฏิบัติการ

2.1.2 แนวคิดการกระจายอำนาจ (Decentralization)

แนวคิดการกระจายอำนาจเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ได้ปกครองกันเอง สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างอิสระ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552)

การกระจายอำนาจการปกครองเป็นแนวคิดที่มีวิวัฒนาการมายาวนานและต่อเนื่องเรื่อยมา ซึ่งแนวคิดการกระจายอำนาจการปกครองนี้เป็นผลพวงของการเมืองการปกครองของยุโรปในช่วงครึ่งศตวรรษที่ผ่านมา โดยมีนักวิชาการ Chema และ Rondinelli ได้แบ่งวิวัฒนาการของการกระจายอำนาจเป็น 3 ช่วง คือ (ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล, 2555)

ช่วงที่ 1 วิวัฒนาการในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ในช่วงนี้เป็นช่วงที่แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจมีจุดเน้นสำคัญอยู่ที่การแบ่งอำนาจ (De Concentration) คือ การกระจายอำนาจในระบบราชการหรือเป็นการที่ราชการส่วนกลางแบ่งหรือมอบอำนาจของส่วนกลางบางส่วนให้แก่หน่วยงานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ให้มีอำนาจในบางเรื่อง เพื่อประโยชน์ในเรื่องความคล่องตัวในการบริหารงานและการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่

ช่วงที่ 2 วิวัฒนาการในช่วงกลาง ค.ศ. 1980–1990 แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจในช่วงนี้เน้นความสำคัญที่เรื่องการเมือง การพัฒนาระบอบประชาธิปไตยและระบบตลาดเสรี ซึ่งส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจกว้างขวางมากยิ่งขึ้น (ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล, 2555)

ช่วงที่ 3 คือ นับตั้งแต่กลางศตวรรษที่ 1990 จนถึงปัจจุบัน แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้น โดยเป็นการมีส่วนร่วมผ่านองค์กรภาคประชาชนและกระบวนการในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถูกตรวจสอบได้โดยประชาชน (Anwar Shar and Sana'a Shah, 2006)

วิวัฒนาการของการกระจายอำนาจที่มีการแบ่งเป็น 3 ช่วงนี้แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อหลักการกระจายอำนาจที่ในช่วงแรกจะให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกให้แก่งานด้านการบริหารจนกระทั่งช่วงสุดท้าย การกระจายอำนาจถูกให้ความสำคัญในฐานะที่เป็นช่องทางในการเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน และด้วยเหตุนี้ทำให้หลักการกระจายอำนาจถูกนิยามความหมายที่แตกต่างหลากหลายตามแต่บริบทของสังคมประเทศในเวลาต่อไป

2.1.2.1 การกระจายอำนาจทางปกครอง

การกระจายอำนาจทางการปกครองเป็นเรื่องเกี่ยวกับอำนาจในการจัดทำภารกิจภายในรัฐ ฉะนั้นเมื่อกล่าวถึงการกระจายอำนาจทางปกครอง ก็คือการกระจายอำนาจในการจัดทำภารกิจของรัฐ ซึ่งจะกระจายให้องค์กรใดมีอำนาจในการจัดทำ ดังนั้น สิ่งที่สำคัญคือ ต้องพิจารณาถึงหลักการและประเภทของภารกิจของรัฐรวมทั้งหลักการปกครองภายในรัฐประกอบด้วย (โภคิน พลกุล และคณะ, 2538)

รัฐสมัยใหม่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในเรื่องของภารกิจของรัฐที่รัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภารกิจของรัฐที่ต้องจัดทำก็คือบริการสาธารณะนั่นเอง ซึ่งเป็นเรื่องที่เชื่อมโยงกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย โดยการจะแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับท้องถิ่น ว่าภารกิจใดรัฐควรจัดทำเองและภารกิจใดที่ควรให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำนั้น เป็นเรื่องที่สำคัญมาก เนื่องจากบริการสาธารณะนั้นเป็นสิ่งที่มีพลวัตรอยู่ตลอดเวลา ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) ภารกิจของรัฐ (Primary Function of State) คือ บริการสาธารณะที่เป็นเรื่องพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อประเทศ เป็นภารกิจพื้นฐานดั้งเดิม ซึ่งรัฐแต่ละรัฐต้องดำเนินการจัดทำเพราะเป็นเรื่องของการประกันความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานของรัฐ ซึ่งภารกิจพื้นฐานของรัฐนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน

2.1.3 ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่น และการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ปรากฏอยู่ใน 2 หมวดสำคัญ ได้แก่ หมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ และหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสาระสำคัญที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็นดังนี้

ประการที่ 1 การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีบทบาทที่ชัดเจน และกว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติในมาตรา 76 ที่กำหนดว่า

“รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่นและงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะและการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รัฐพึงดำเนินการให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐให้เป็นไปตามระบบคุณธรรม โดยกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ใดใช้อำนาจหรือกระทำการโดยมิชอบที่เป็นการก้าวก่ายหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระบวนการแต่งตั้งหรือการพิจารณาความดีความชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

รัฐพึงจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว”

จากมาตราดังกล่าว จะเห็นได้ว่า รัฐจะต้องปรับระบบการดำเนินงานและระบบความสัมพันธ์ ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้มีความชัดเจนในเชิงอำนาจหน้าที่ อีกทั้งต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการ สาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงระบบการทำงานของภาครัฐว่าจะต้องมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่พร้อมกับพัฒนาระบบการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และให้รัฐมุ่งเน้นการทำงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ ในรายละเอียดยังมีการกำหนดเพิ่มเติมว่า รัฐจะต้องจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเพื่อให้แนวนโยบายแห่งรัฐบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ จึงได้มีการกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ ไว้อย่างละเอียดเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานแก่หน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

นอกจากนี้ ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น ยังได้มีการกำหนดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ และการบัญญัติไว้อย่างชัดเจนนี้เองเป็นหลักประกันว่า รัฐจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานหลัก โดยให้การกระจายอำนาจเป็นกลไกสำคัญ และเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้มีการกำหนดมาตรา 250 อันเป็นการระบุว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีหน้าที่ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และมีอิสระในการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง ยังได้กำหนดบทบาทเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยกำหนดให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และการที่มีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จะต้องได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระ และสามารถพัฒนาระบบการคลังโดยการจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ให้จัดบริการสาธารณะโดยครบถ้วน สามารถที่จะจัดตั้งหรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะตามอำนาจหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ของแต่ละรูปแบบ เพื่อให้สอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยมีการบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่ตลอดจนงบประมาณและบุคลากร รวมทั้งกรณีการร่วมดำเนินการกับเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ดำเนินการเอง ก็สามารถมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ร่วมกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการก็ได้

อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ดังกล่าวแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าแตกต่างกว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ที่กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดบทบาทเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ให้มีอำนาจหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มีสิทธิในการจัดการศึกษาอบรมและฝึกอาชีพตามความเหมาะสม และความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น รวมถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีสิทธิในการจัดการศึกษาอบรมและฝึกอาชีพตามความเหมาะสม ตามความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น อีกทั้งเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐโดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่ การไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่เฉพาะ ในกรณีที่อาจมีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ ซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือสุขภาพอนามัยของ

ประชาชนในพื้นที่ นั่นถือเป็นการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น และเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของการกระจายอำนาจ ยังมีการกำหนดให้จัดทำกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานท้องถิ่น จำนวน 2 ฉบับ ได้แก่ กฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจซึ่งต้องครอบคลุมใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ การแบ่งอำนาจหน้าที่ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น การจัดสรรรายได้ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ด้วยกันเอง การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รวมถึงกฎหมายรายได้ท้องถิ่น ซึ่งเป็นกฎหมายใหม่สำหรับแวดวงการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย โดยกำหนดว่าให้มีการจัดทำกฎหมายรายได้ท้องถิ่นที่ต้องกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และต้องทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีรายได้เพียงพอกับรายจ่ายตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) อีกทั้งยังกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการพิจารณาทบทวนกฎหมายทั้ง 2 ฉบับว่า จะต้องมีการพิจารณาทบทวนใหม่ทุกระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของการกำหนดอำนาจหน้าที่ และการจัดสรรรายได้ โดยต้องคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นสำคัญ

จะเห็นได้ว่า รัฐธรรมนูญปี 2550 จะให้ความสำคัญกับการติดตามและบังคับใช้บทบัญญัติต่าง ๆ ในรัฐธรรมนูญอย่างเคร่งครัด ดังนั้น เพื่อให้กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารงานด้านการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นจริง รัฐธรรมนูญปี 2550 ในมาตรา 303 (5) กำหนดว่าจะต้องดำเนินการจัดทำหรือปรับปรุงกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมายรายได้ท้องถิ่น กฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) กฎหมายเกี่ยวกับข้าราชการท้องถิ่น และกฎหมายอื่น ๆ ภายใน 2 ปี นับจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญปี 2550 และการกำหนดไว้ในบทเฉพาะกาลเช่นนี้ก็เป็นหลักประกันและเป็นตัวเร่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องต้องเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไข จัดทำ และพัฒนากฎหมาย ซึ่งความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้จะทำให้การกระจายอำนาจถูกขับเคลื่อนเกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในอดีต (วุฒิสาร ต้นไชย, 2552)

ส่วนในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กำหนดไว้ในหมวด 4 หน้าที่ของปวงชนชาวไทย มาตรา 50 (8) ร่วมมือและสนับสนุนการอนุรักษ์และคุ้มครองสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ ความหลากหลายทางชีวภาพ รวมทั้งมรดกทางวัฒนธรรม และในหมวด 5 หน้าที่ของรัฐมาตรา 57 รัฐต้อง

(1) อนุรักษ์ ฟื้นฟู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม และจารีตประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นและของชาติ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ใช้สิทธิและการมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย

(2) อนุรักษ์ คุ้มครอง บำรุงรักษา ฟื้นฟู บริหารจัดการ และใช้หรือจัดให้มีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพให้เกิดประโยชน์อย่าง

สมดุลและยั่งยืน โดยต้องให้ประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการและได้รับประโยชน์จากการดำเนินการดังกล่าวด้วยตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาของการทบทวนในการจัดทำกฎหมายท้องถิ่นอย่างชัดเจนเหมือนรัฐธรรมนูญปี 2550 และไม่มีการกำหนดไว้ในบทเฉพาะกาลเพื่อให้เป็นหลักประกันและเป็นตัวเร่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องจะต้องเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไข จัดทำและพัฒนากฎหมาย

ประการที่ 2 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่มาตรา 249-254 มีสาระสำคัญที่บัญญัติให้ต้องมี “กฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ” หรือต้องออกกฎหมายมารองรับอีกหลายฉบับ เพราะบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญได้บัญญัติสาระของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้เพียงหลักการและแนวทางเท่านั้น ส่วนรายละเอียดต้องไปว่ากันในกฎหมายลำดับรองต่อไป อาทิ

2.1) ตามบทบัญญัติในมาตรา 249 กล่าวถึง การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รัฐธรรมนูญนี้ได้วางหลักให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ความรับผิดชอบประกอบกัน

2.2) ตามบทบัญญัติในมาตรา 250 กล่าวถึง การกำหนดหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น จะกำหนดอย่างไรหรือจะเขียนหลักเกณฑ์อย่างไรนั้นก็ขึ้นอยู่กับกฎหมายบัญญัติ ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญได้มีการวางหลักเกณฑ์ไว้กว้าง ๆ ว่า “การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ของแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ”

จะเห็นได้ว่า ในมาตรานี้รัฐธรรมนูญบัญญัติให้ไปออกกฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ อำนาจดูแลการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

ในประเด็นดังกล่าวนี้ อาจจะต้องมีหลักเกณฑ์ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ทุกแห่งจะต้องจัดทำบริการสาธารณะของประชาชนขั้นพื้นฐานหรือขั้นต่ำเป็นอย่างไร และขั้นที่สูงกว่า

ขั้นพื้นฐานหรือขั้นพัฒนา ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) แห่งใดจะทำได้มากน้อยเพียงใด ก็ต้องกำหนดหลักเกณฑ์รายได้ หรืองบประมาณที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) นั้น ๆ พึงมีด้วย

นอกจากนี้ “แนวทางในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะ” ได้วางหลักการให้ “ทำร่วม” โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) พิจารณาถึงศักยภาพและความสามารถของตนเองว่า

(1) มีบริการสาธารณะใดที่จะสามารถดำเนินการได้เอง

(2) มีบริการสาธารณะใดที่ต้องร่วมดำเนินการกับคนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ

(3) การมอบหมายให้ภาคเอกชนหรือหน่วยงานรัฐดำเนินการ ซึ่งการดำเนินการร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ เห็นว่าจำเป็นต้องมีกฎหมายรองรับ โดยเฉพาะการให้มีกฎหมายสหการหรือกฎหมายความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) กับภาคีที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

รวมทั้งในวรรคสี่ของมาตรานี้ ยังบัญญัติให้ “รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีรายได้ของตนเอง โดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)” ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) สามารถดำเนินการ ตามหน้าที่และอำนาจดูแล รวมทั้งจัดทำกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นได้ นั่นก็หมายความว่า “รัฐต้องมีกลไกหรือเครื่องมือเพื่อทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จัดหารายได้ของตนเอง” โดยกลไกและเครื่องมือนั้นควรจะเป็นกลไกเชิงกฎหมาย เช่น กฎหมายรายได้ท้องถิ่นที่มีความก้าวหน้าไปมากกว่ากฎหมายเดิม กฎหมายที่เปิดให้ท้องถิ่นทำกิจการพาณิชย์หรือเปิดให้จัดทำเทศพาณิชย์ เป็นต้น

2.3) ตามบทบัญญัติในมาตรา 251 กล่าวถึง การบริหารงานบุคคลของท้องถิ่น โดยบัญญัติ เพียงว่า ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งแน่นอนว่าจะต้องไปทำกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารบุคคล ของท้องถิ่น ซึ่งมีการให้หลักการไว้เพียงคร่าว ๆ ว่า

(1) ต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น

(2) การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกัน

(3) การสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ด้วยกันได้

แต่อย่างไรก็ตาม รัฐธรรมนูญนี้ไม่ได้เปิดช่องให้มีกลไกกลางในการเป็นองค์กรเกี่ยวกับการดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นการเฉพาะ ไม่ว่าจะเป็นในรูปของกระทรวง หรือสำนักงาน ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารท้องถิ่นในภาพรวม

2.4) ตามบทบัญญัติในมาตรา 252 กล่าวถึงที่มาของสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น โดยบัญญัติให้มาจากการเลือกตั้ง หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น ยกเว้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รูปแบบพิเศษจะให้มาโดยวิธีการอื่นได้ตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้อง

คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ซึ่งแน่นอนว่าจะต้องมีกฎหมายเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น รวมทั้งการกำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง และหลักการ วิธีการซึ่งกฎหมายกำหนดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญด้วย

2.5) ตามบัญญัติในมาตรา 253 และมาตรา 254 เป็นการกำหนดให้ออกกฎหมายเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่น และการมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วม รวมทั้งการให้ผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีสิทธิเข้าชื่อเพื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น หรือถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นด้วย

จุดเด่นของการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระสามารถเลือกผู้นำของตนเองได้โดยตรง ผู้นำที่มาจากคนในท้องถิ่นที่ประชาชนรู้จัก เข้าถึงได้ และยังรู้ปัญหาของประชาชนด้วย นอกจากนี้ ประชาชนยังสามารถติดตามตรวจสอบการทำงานของผู้นำและคณะทำงานได้อย่างใกล้ชิด สามารถรู้ได้เร็วถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งถ้าไม่สนองตามที่ต้องการประชาชนสามารถท้วงติงให้ปรับปรุงได้ มิฉะนั้นอาจไม่เลือกให้เข้ามาทำหน้าที่อีก

จากรายละเอียดข้างต้น อาจสรุปได้ว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเห็นได้ว่า จะต้องมีการจัดทำกฎหมายรองรับเกิดขึ้น เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแตกต่างกว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพุทธศักราช 2550 ที่กำหนดรายละเอียดอย่างชัดเจนว่าจะต้องทำกฎหมายท้องถิ่นใด แต่ในรัฐธรรมนูญนี้เน้นให้ทำกฎหมายรองรับตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด ดังนั้น ในการจัดทำกฎหมายรองรับดังกล่าวจะต้องได้รับข้อเสนอจากประชาคมท้องถิ่นทั้งหลาย รวมทั้งสมาคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) บุคลากรของท้องถิ่นในการร่วมกันจัดทำข้อเสนอเบื้องต้นในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความร่วมมือของหลาย ๆ ฝ่าย เช่น วงการวิชาการท้องถิ่น ผู้ทรงคุณวุฒิ และสื่อมวลชนด้านท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อรณรงค์ให้มีการขับเคลื่อนกฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญนี้ โดยให้เป็นไปตามหลักการและเป้าหมายของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและ

ความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวน และความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกันด้วย

ดังนั้น การสร้างเสริมกำลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ไม่ว่าจะเป็นกำลังทรัพย์ กำลังคน และกำลังทางปัญญา รวมทั้งการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจทางการบริหารงานท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ นับเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญอันจะก่อให้เกิดกระบวนการในการพัฒนาท้องถิ่น ผ่านกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และประชาชน และการปกครองส่วนท้องถิ่นก็จะเป็นรากฐานที่สำคัญของการพัฒนาประชาธิปไตย

ตามหลักการของประชาธิปไตยแล้ว ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบายรัฐที่มีผลกระทบต่อประชาชน การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ตัวอย่างที่ชัดเจนในการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทั้งการรู้จักภูมิหลังของผู้นำกับคณะทำงาน และการติดตามดูผลงานว่าเป็นไปตามนโยบายหรือไม่ ตลอดจนการร้องเรียนทักท้วงเมื่อมีปัญหา รวมทั้งการตัดสินใจจะสนับสนุนให้กลับเข้ามาทำหน้าที่ต่อหรือไม่ ซึ่งเมื่อเทียบกับการเลือกผู้แทนราษฎรไปเลือกรัฐบาลมาบริหารประเทศแล้วนับว่าเป็นเรื่องไกลตัวกว่ามาก มีความซับซ้อน และติดตามตรวจสอบได้ยาก

การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่ใกล้มือประชาชนที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีส่วนร่วมได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งยังเป็นบทเรียนรู้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงการเมืองการปกครองในระดับชาติต่อไป หรืออีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองระดับชาติจะก้าวหน้ามีคุณภาพเช่นไร ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่หนุนส่งขึ้นมา ฐานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มั่นคง ย่อมค้ำจุนหนุนเนืองการเมืองระดับชาติมีความเข้มแข็ง ก้าวหน้า และยั่งยืน สามารถนำพาประชาชนและประเทศชาติให้มีความมั่นใจ ผาสุก และมั่นคงได้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่จัดทำบริการในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ ความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” มีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

2.2.1 ความหมายการบริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

บรรจบ กาญจนดุล (2546) ได้ให้ความหมาย Public Service Delivery หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้ 2 ประการ คือ กิจกรรมที่

ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่งและกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

มณีวรรณ ตั้นไทย (2546) ให้ความหมายว่า การที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

ปริมพร อัมพันธ์ (2548) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนั้นจึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

สรุปความหมายของการบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการในแต่ละเรื่อง เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ

2.2.2 แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะ

โกวิทย์ พวงงาม (2549) มองพัฒนาการของชุมชนมนุษย์ย้อนกลับไปในอดีตก่อนที่จะผันแปรมาสู่รูปแบบรัฐสมัยใหม่ที่รู้จักกันในรูปแบบรัฐชาติ (Nation–state) อย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนั้น ซึ่งเน้น 4 องค์ประกอบหลัก คือ การมีขอบเขตดินแดนที่แน่นอน มีประชากรที่มีสัญชาติเป็นสิ่งแสดงความเป็นพลเมืองของรัฐ มีรัฐบาลที่เมืองหลวงมีแต่เพียงรัฐบาลเดียวรับผิดชอบ และมีอำนาจอธิปไตยเหนือดินแดนและประชากรของตนและเป็นอิสระจากรัฐอื่น ๆ กิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของผู้คนในชุมชนมักจะดำเนินการโดยสมาชิกในชุมชนเองที่ร่วมกันสร้างสรรค์รูปแบบและวิธีการดำเนินการที่เป็นไปตามบริบท และเงื่อนไขทางนิเวศวิทยา พัฒนาการทางประวัติศาสตร์ ระบบความเชื่อหรือวัฒนธรรม และปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายด้านของแต่ละพื้นที่ แต่ละชุมชนแตกต่างกันไป และเราจะเห็นถึงความหลากหลายในกิจกรรมที่เป็นเรื่องของสาธารณะหรือส่วนร่วมในเรื่องเดียวกันแต่มีความแตกต่างกันในระหว่างชุมชนต่าง ๆ เช่น การจัดการเรื่องน้ำ ซึ่งเป็นทรัพยากรหรือปัจจัยที่สำคัญในสังคมเกษตรกรรม สมัยก่อนจะมีความแตกต่างในรูปแบบการจัดการระหว่างภาคเหนือกับภาคอีสาน หรือในเรื่องสถานฌาปนกิจศพหรือสถานที่เผาศพ ในขณะที่ภาคอีสานจะจัดการภายในวัด แต่ภาคเหนือจะมีพื้นที่แยกไปต่างหากจากวัด

อย่างไรก็ดี จุดประสงค์หลักของการกล่าวถึงเรื่องข้างต้นก็เพื่อชี้ให้เห็นว่า แต่เดิมมานั้น สิ่งที่ปัจจุบัน เรียกว่า บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องสุขภาพ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การสันทนาการ และอื่น ๆ ทั้งหลาย ชุมชนดั้งเดิมเป็นผู้ดำเนินการมาก่อนทั้งสิ้น หรือถ้าจะพูดในภาษาวิชาการสมัยที่กำลังเป็นที่นิยมกันอาจพูดได้ว่าสังคมก่อนการปรากฏของรัฐชาตินั้นมีความเป็น “ประชา

สังคม" (Civil Society) สูงยิ่ง แต่อาจมีความด้อยในเรื่องเทคโนโลยี อย่างไรก็ดี เมื่อรัฐชาติเริ่มก่อตัวขึ้นในส่วนต่าง ๆ ของโลก เริ่มจากยุโรปในประมาณศตวรรษที่ 15 – 16 เรื่อยมาจนถึงรัฐอิสระใหม่ในกลุ่มประเทศอาณานิคมหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 บรรดารัฐชาติต่าง ๆ เหล่านี้ ต้องการแสดงถึงอำนาจในการควบคุมเหนือดินแดนและประชากรของตน จึงค่อย ๆ สยายปีกสร้างแขนขาต่าง ๆ หรือที่ต่อมาเรียกว่า ระบบราชการ (Bureaucracy) เป็นกลไกที่แทรกซ้อน (Penetration) เข้าไปดำเนินการและรับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน และสังคมมากขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับ แนวคิดในเรื่องความเป็นเอกภาพ (Unity) ความมีมาตรฐาน (Standardization) รวมทั้งความจำเป็นในการใช้บริการสาธารณะร่วมกันมากขึ้นทำให้เป็นทั้งเหตุผลักดันและความมีเหตุมีผลของรัฐที่จะเข้าไปดูแลและจัดการบริการสาธารณะมากขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยเหตุนี้ สภาวะของความเป็นประชาสังคมก็ลดน้อยถอยลงไป แต่การครอบงำโดยรัฐ (State Domination) กลายเป็นลักษณะเด่นขึ้นมาแทนที่

แม้กระนั้นก็ดี การที่รัฐชาติมีขนาดค่อนข้างใหญ่ รัฐบาลกลางมีเมืองหลวงซึ่งถึงแม้จะมีระบบราชการที่เป็นตัวแทนส่วนกลางเป็นกำลังสำคัญแต่ก็ไม่สามารถดูแลและรับผิดชอบได้ทั่วถึงเพราะสิ่งที่จำเป็นต้องตอบสนองต่อคนในชุมชนท้องถิ่นของรัฐสมัยใหม่ก็มีมากขึ้นกว่าเดิมด้วยเช่นกัน นอกจากในแง่ทางการเมืองโดยเฉพาะในแง่จิตวิทยาการเมืองรัฐบาลที่เมืองหลวงก็เกรงปฏิกิริยาจากชุมชนอิสระดั้งเดิมทั้งหลายที่รู้สึกว่าตนเองสูญเสียอำนาจ จึงต้องหารูปแบบที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึกว่า ตนเองยังมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์แบบใหม่ ด้วยเหตุนี้ จึงเกิดแนวคิดว่า นอกจากมีรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้ว ยังมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระ (Autonomy) ในการบริหารและจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเองขึ้นในรัฐชาติสมัยใหม่ อย่างไรก็ดี กิจกรรมหรือบริการสาธารณะที่ชุมชนท้องถิ่น (Local Community) โดยเฉพาะหน่วยการปกครองท้องถิ่น (Local Government) หรือในความหมายที่ค่อนข้างแคบ คือ การบริหารท้องถิ่น (Local Administration) โดยองค์กรของรัฐจะกระทำได้และพึงกระทำนั้นก็ขึ้นอยู่กับทั้งพัฒนาการทางประวัติศาสตร์และรูปแบบของรัฐชาติแต่ละรัฐ หรือแต่ละประเทศ

พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545) กล่าวว่า ในประเทศไทยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2541 กำหนดให้ปี พ.ศ. 2542 – 2544 เป็นปี แห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ อีกทั้งข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2540 และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ มีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็วถูกต้อง เป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการ มีระบบการบริหารงานที่โปร่งใส และตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้น การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์ (2555) กล่าวว่า จากหลักการสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการฯ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้ จะสะท้อนให้เห็นว่า มีภารกิจบางประเภทหรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบ และปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม และเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ (1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคงหรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ และ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้น ถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าน่าจะเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะแตกต่างจากท้องถิ่นอื่น ๆ ด้วย เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่า ภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริหารสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลต่อคนในพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลแต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรจะส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) นั้นเอง

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า การจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้นต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยและแม้ว่า ความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้นถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการ ก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดทำบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้วการจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นสภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นทิศทางใดในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นจะเปลี่ยนแปลงไปก็เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งที่ได้ส่งมอบเพื่อรองรับการกระจายอำนาจและภารกิจใหม่นั่นเอง แต่อย่างไรก็ตาม โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้นจะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลักหรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับภารกิจ

4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการเป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ ซึ่งการจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการแล้วนั้นต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่า จะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกันหรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอนหรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้นเพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง นอกจากในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวม ยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการจัดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วน

ของราชการหรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

สรุปได้ว่า แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะ แต่เดิมชุมชนท้องถิ่นดั้งเดิมเป็นผู้ดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ มาก่อน ไม่ว่าจะเรื่องสุขภาพ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การสันทนาการ และเรื่องอื่น ๆ แต่ต่อมาเมื่อมีระบบราชการ รัฐบาลจึงหารูปแบบที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึกว่าตนเองยังมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์แบบใหม่ ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดว่า นอกจากมีรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้ว ยังมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระในการบริหารและจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเอง เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกัน ในการให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ ต้องตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ ได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึ่งพาได้ ประการที่สองการตอบสนอง ประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่าง

ต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าถึงการใช้บริการสะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หกการสื่อสาร ประกอบไปด้วย มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขต และลักษณะการให้บริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบไปด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูง โดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐาน การให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ลดคนใช้ หรือการใช้เตารีด การออกแบบการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ๊อกกิ้ง จะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (1954) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ หรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้น เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ วัดได้จากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็ว คือการให้บริการในลักษณะจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือการพัฒนางานบริการทางด้าน ปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

วรเดช จันทรศร (2544) ได้ศึกษาและได้พัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศการปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการ

นำเสนอวิธีการบริการคุณภาพ โดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสม หากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม จัดหาข้อมูลที่เที่ยงตรง สมบูรณ์ จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

Hoffman and Bateson (2006) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นแกนนำ การบริการนั้น ๆ ดังนั้นการให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ

(1) หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดหาให้นั้นจะต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะมิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

(3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

(4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช่จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินกว่าผลที่จะได้รับ และ

(5) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มิใช่งานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มิใช่ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes,1996)

เรวัต แสงสุริยงค์ (2547) ได้ศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์ : ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ

ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทางจะใช้แบบใหม่ หรือโทรศัพท์ โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงานไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ 4 รูปแบบ คือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen–G2C) เป็นเว็บท่าบริการประชาชน (Public service portal) ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business–G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G2G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign–G2F) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

2.4 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว

2.4.1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

1) ประวัติ ที่ตั้ง และข้อมูลทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 111 ตอนที่ 53 ก ลงวันที่ 2 ธันวาคม 2537) เมื่อรัฐบาลมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองและพัฒนาตนเอง จึงได้ประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น ในวันที่ 2 มีนาคม 2538 เป็นเหตุให้ตำบลคลองกิ่วยกฐานะจากสภาตำบลคลองกิ่วขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว ตั้งแต่นั้นมา ปัจจุบันตำบลคลองกิ่วมี 9 หมู่บ้าน

ชื่อของตำบลนั้น คำว่า “คลองกิ่ว” มีที่มาคือ สภาพพื้นที่ในอดีตมีลำคลองไหลมาจากภูเขาจำนวนหลายสายและได้ไหลมาบรรจบรวมกันเป็นสายเดียวจนทำให้เกิดคลองคอดกิ่ว ชาวบ้านจึงเรียกว่า “คลองกิ่ว” และได้ใช้ชื่อนี้เรียกเป็นชื่อตำบลมาจนถึงทุกวันนี้

คำขวัญ อบต.

“สับปะรดอ้อยมากมี ประเพณีวิ่งควาย ภูเขาน้อยใหญ่ตระการตา เขตอนุรักษ์พันธุ์สัตว์ป่า แหล่งพัฒนาอุตสาหกรรม น้อมนำถิ่นธรรมะ”

ตราสัญลักษณ์ของหน่วยงาน

ภาพที่ 2-1 สัญลักษณ์ของหน่วยงาน

ความหมาย

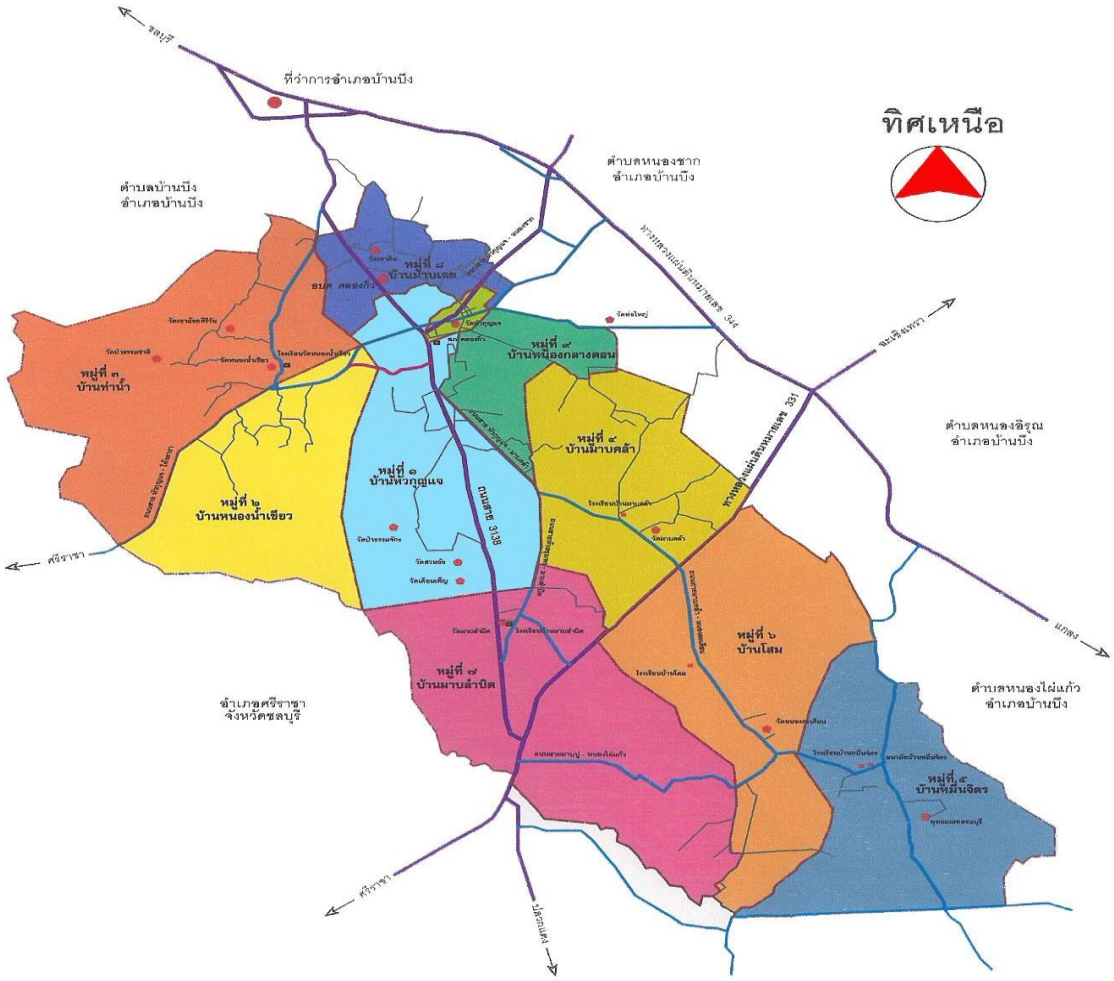
ภูเขา	หมายถึง สภาพแวดล้อมของตำบลคลองกิ่ว ซึ่งมีภูเขาขนาดย่อมที่สวยงาม
พระอาทิตย์	หมายถึง การพัฒนาตำบลที่ครอบคลุมทุกพื้นที่
แปลงเกษตร	หมายถึง อาชีพเกษตรกรซึ่งเดิมเป็นอาชีพหลักของตำบลคลองกิ่ว
โรงงานอุตสาหกรรม	หมายถึง ความเจริญด้านอุตสาหกรรมในพื้นที่
ถนน	หมายถึง ความเจริญด้านการคมนาคมที่สะดวก

2) ลักษณะที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว ตั้งอยู่เลขที่ 999 หมู่ที่ 8 ถนนบ้านบึง-บ้านค่าย ตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี อยู่ห่างจากอำเภอบ้านบึงเป็นระยะทางประมาณ 6 กิโลเมตร

2.1) อาณาเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว

- ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลบ้านบึง และตำบลหนองชาก อำเภอบ้านบึง
- ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลเขาคันทรง อำเภอศรีราชา
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลหนองอิรุณ และตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึงและตำบลหนองเสือช้าง อำเภอหนองใหญ่
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา



แผนที่ตำบลคลองกิ่ว

ภาพที่ 2-2 แผนที่แสดงอาณาเขตการปกครอง

2.2) เขตการปกครอง

มีพื้นที่ครอบคลุม 9 หมู่บ้าน รวมพื้นที่ทั้งสิ้น 222.809 ตารางกิโลเมตร หรือ 139,255.62 ไร่ ประกอบด้วย

- หมู่ที่ 1 บ้านหัวกุญแจ (บางส่วนอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลหัวกุญแจ)
- หมู่ที่ 2 บ้านหนองน้ำเขียว
- หมู่ที่ 3 บ้านท่าน้ำ
- หมู่ที่ 4 บ้านมาบคล้า (บางส่วนอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว)
- หมู่ที่ 5 บ้านหมื่นจิตร

- หมู่ที่ 6 บ้านโสม
- หมู่ที่ 7 บ้านมาบลำบิด
- หมู่ที่ 8 บ้านมาบเตย
- หมู่ที่ 9 บ้านหนองกลางดอน

2.3) ลักษณะภูมิประเทศ

มีสภาพทางกายภาพเป็นที่ราบเนินเขา และมีภูเขาน้อยใหญ่ตั้งอยู่เรียงรายเป็นเขตพื้นที่อนุรักษ์พันธุ์สัตว์ป่า โดยพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เกษตรกรรมสำหรับปลูกพืชไร่ เช่น อ้อย มันสำปะหลัง สับปะรด ยางพารา ปาล์มน้ำมัน อื่น ๆ และยังมีพื้นที่เป็นของโรงงานอุตสาหกรรม

2.4) ลักษณะภูมิอากาศ

- ฤดูร้อน ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน อากาศร้อนมากในช่วงเดือนเมษายน
- ฤดูฝน ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม ฝนตกพอประมาณ
- ฤดูหนาว ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนมกราคม อากาศแห้งแล้งและหนาวเย็น

2.5) ลักษณะของดิน

ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นดินร่วนปนทราย เหมาะสำหรับปลูกอ้อยและมันสำปะหลัง รวมถึงสับปะรด ปาล์มน้ำมัน และมะพร้าว และอีกส่วนหนึ่งเป็นชั้นหินแกรนิตสำหรับอุตสาหกรรม

2.6) ลักษณะของป่าไม้

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว มีภูเขาในพื้นที่จำนวนหลายลูก โดยส่วนใหญ่อยู่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว–เขาชมพู่ ตั้งอยู่ในท้องที่ตำบลหนองรี ตำบลหนองข้างคอก อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี, ตำบลบางพระ ตำบลหนองขาม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี, ตำบลหนองซ้ำซาก ตำบลบ้านบึง ตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จึงทำให้มีป่าไม้และต้นไม้จำนวนมากพอสมควร แบ่งออกเป็นป่าเบญจพรรณ ป่าดิบแล้ง และป่าดิบชื้น

3) จำนวนหมู่บ้านและประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว มีจำนวนหมู่บ้าน 9 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากร 15,451 คน แยกเป็น ชาย 7,631 คน หญิง 7,820 คน จำนวนครัวเรือน 7,047 ครัวเรือน มีความหนาแน่นของประชากรภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว โดยเฉลี่ย 69 คนต่อตารางกิโลเมตร

ตารางที่ 2-1 จำนวนประชากรตำบลคลองกิ่ว

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน	ชื่อกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
		ชาย	หญิง	รวม		
1	หัวกุญแจ	1,328	1,416	2,744	1,833	นายปริญญา ธนาจันทาภรณ์
2	หนองน้ำเขียว	691	723	1,414	480	นายรุ่ง คงประเวช
3	ท่าน้ำ	662	652	1,314	453	นายภูวดล ปิ่นทองคำ
4	มาบคล้า	816	798	1,614	942	นายกิตติกรณ์ เหลืองอ่อน (กำนัน)
5	หมื่นจิต	445	405	850	238	นายอนุพงค์ ตติยประภา
6	บ้านโสม	439	427	866	284	นายชวลิต อิริยะโพธิ์งาม
7	มาบลำบิด	675	724	1,399	515	นายสิงหนาท คงคำ
8	มาบเตย	763	870	1,633	778	นายธนพัฒน์ จันทรประไพวัลย์
9	หนองกลางดอน	1,812	1,805	3,517	1,524	นายโสภณ ศิริพรสุข
	รวม	**7,631**	**7,820**	**15,451**	**7,047**	

ที่มา : สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบ้านบึง ข้อมูล ณ วันที่ 10 เดือนสิงหาคม 2563

2.4.2 โครงสร้างพื้นฐาน

1) การคมนาคม

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว มีเส้นทางหลวงหมายเลข 331 และ 3138 หรือสายบ้านบึง – บ้านค่าย เป็นเส้นทางหลัก และมีถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และถนนลูกรังเข้าถึงทุกหมู่บ้าน แยกเป็น

- ถนนลูกรัง จำนวน 31 สาย รวมระยะทาง 34.71 กิโลเมตร
- ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต จำนวน 36 สายรวมระยะทาง 65.27 กิโลเมตร
- ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก จำนวน 74 สาย รวมระยะทาง 46.91 กิโลเมตร

2) การประปา/ บ่อบาดาล

มีประปาส่วนภูมิภาคเป็นบางส่วน ได้แก่ หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 9 บางส่วนใช้ประปาหมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 (บริเวณหนองอ้อ) หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 (บริเวณตลาดมาบลำบิดและเขานกตะกรุม) และหมู่ที่ 9 (บริเวณหนองกลางดอนและห้วยชุมพร) ส่วนบริเวณหมู่บ้านบางส่วนที่ไม่ได้จากการประปาส่วนภูมิภาคหรือประปาหมู่บ้าน จะใช้น้ำจากบ่อบาดาล และบ่อน้ำตื้น

3) การไฟฟ้า

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว มีไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน

- จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 6,073 ครัวเรือน
- พื้นที่ที่ได้รับบริการไฟฟ้า ร้อยละ 100 ของพื้นที่ทั้งหมด
- มีไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) จำนวน 891 จุด/ครอบคลุมถนน 115 สาย

4) การโทรคมนาคม

- มีโทรศัพท์ส่วนบุคคลในพื้นที่ จำนวน 10,000 เลขหมาย
- มีโทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ จำนวน 10 เลขหมาย
- มีชุมสายโทรศัพท์ในเขตพื้นที่ จำนวน 1 ชุมสาย
- สถานีวิทยุกระจายเสียง จำนวน 1 สถานี
- ระบบหอกระจายข่าวในเขตพื้นที่ จำนวน 52 จุด

2.4.3 ด้านเศรษฐกิจ

1) การประกอบอาชีพ

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำไร่อ้อย มันสำปะหลัง สับปะรด ปาล์มน้ำมัน และยางพารา รองลงมาคือการรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม

2) หน่วยงานธุรกิจ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว มีหน่วยงานธุรกิจ 4 ประเภท ดังนี้

- ปั๊มน้ำมันและก๊าซ จำนวน 3 แห่ง
- สนามกอล์ฟ จำนวน 3 แห่ง

- ร้านค้าย่อย จำนวน 167 แห่ง
- สถานประกอบการอุตสาหกรรม จำนวน 39 แห่ง
- รีสอร์ท จำนวน 1 แห่ง

2.4.4 ด้านสังคม

1) การศึกษา

1.1) โรงเรียน/ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว 2 แห่ง คือ โรงเรียนอนุบาลองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว

1.2) โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 จำนวน 5 แห่ง คือ 1) โรงเรียนวัดหนองน้ำเขียว 2) โรงเรียนบ้านมาบคล้า 3) โรงเรียนบ้านหมื่นจิต 4) โรงเรียนบ้านโสม (วงศ์ทวีอุปถัมภ์) และ 5) โรงเรียนบ้านมาบลำบิด (สง่าอุทิศ)

1.3) โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนคลองกิ่วยิ่งวิทยา

2) สถาบันและองค์การทางศาสนา

2.1) วัดในพื้นที่ตำบลคลองกิ่ว มีจำนวน 11 แห่ง ประกอบด้วย

- หมู่ที่ 1 ได้แก่ วัดเดือนเพ็ญ วัดสวนอ้อ และวัดธรรมจักร
- หมู่ที่ 3 ได้แก่ วัดป่าธรรมชาติ วัดเขาน้อยคีรีวัน และวัดหนองน้ำเขียว
- หมู่ที่ 4 ได้แก่ วัดมาบคล้า
- หมู่ที่ 5 ได้แก่ พุทธมณฑลชลบุรี
- หมู่ที่ 6 ได้แก่ วัดตะเคียนคู่
- หมู่ที่ 7 ได้แก่ วัดมาบลำบิด (ราษฎร์เรืองสุข)
- หมู่ที่ 8 ได้แก่ วัดเขาดินเขาดินร่มโพธิ์ทอง

2.2) สำนักสงฆ์ในพื้นที่ตำบลคลองกิ่ว จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ สำนักสงฆ์เขาชมพู่ สำนักสงฆ์สวนพุทธธรรม

2.3) สถานปฏิบัติธรรม จำนวน 2 แห่ง สถานปฏิบัติธรรมสุวัฒโน และมูลนิธิพุทธสาวิกา

2.4) ศาลเจ้าในพื้นที่ตำบลคลองกิ่ว มีจำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วย

- หมู่ที่ 2 ได้แก่ ศาลเจ้าน่ำโท้วแป๊ะกง
- หมู่ที่ 4 ได้แก่ ศาลแป๊ะกงมาบคล้า และศาลเจ้ากวงสี่อิมผ่อสัก
- หมู่ที่ 7 ได้แก่ ศาลเจ้าข้าเฮียงเชียงเซี่ยงตี๋

- หมู่ที่ 9 ได้แก่ ศาลเจ้าพระแม่กวงอิม

3) วัฒนธรรม

วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ที่สำคัญในชุมชน มีดังนี้

- งานประเพณีสงกรานต์ ช่วงเดือนเมษายนของทุกปี
- งานประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ช่วงเดือนกรกฎาคมของทุกปี
- งานประเพณีวิ่งควาย ช่วงเดือนตุลาคมของทุกปี
- งานประเพณีลอยกระทง ช่วงเดือนพฤศจิกายนของทุกปี

4) การสาธารณสุข

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว มีสถานบริการสาธารณสุขให้การดูแลรักษาและบริการประชาชนในเขตพื้นที่ ดังนี้

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหัวกุญแจ ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหัวกุญแจ ให้การดูแลรักษาและบริการประชาชนในหมู่ที่ 1, 2, 3, 8 และหมู่ที่ 9 ตำบลคลองกิ่ว
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหมื่นจิตร ตั้งอยู่หมู่ที่ 5ให้การดูแลรักษาและบริการประชาชนในหมู่ที่ 5 และหมู่ที่ 6 ตำบลคลองกิ่ว
- สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ บ้านมาบลำบิด ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 ให้การดูแลรักษาและบริการประชาชนในหมู่ที่ 4 และหมู่ที่ 7 ตำบลคลองกิ่ว

5) การรักษาความสงบเรียบร้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว มีสถานีตำรวจในเขตพื้นที่ จำนวน 1 แห่ง และที่พักสายตรวจ จำนวน 3 แห่ง

2.4.5 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่วมีทรัพยากรธรรมชาติ คือ ทรายที่ใช้สำหรับงานก่อสร้างและหินแกรนิตที่ใช้ในการอุตสาหกรรม และมีแหล่งน้ำในเขตพื้นที่ จำนวน 13 แห่ง ประกอบด้วย

1) ฝาย จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

- ฝายเก็บน้ำบึงทองแดง หมู่ที่ 4 บ้านมาบคล้า
- ฝายเก็บน้ำบ้านมาบคล้า หมู่ที่ 4 บ้านมาบคล้า
- ฝายห้วยบึงบน หมู่ที่ 1 บ้านหัวกุญแจ

2) สระน้ำ จำนวน 8 แห่ง ได้แก่

- สระเก็บน้ำหนองกองเสา หมู่ที่ 1 บ้านหัวกุญแจ

- สระเก็บน้ำบ้านหลุมยาง หมู่ที่ 1 บ้านหัวกุญแจ
- สระเก็บน้ำวัดป่าธรรมชาติ หมู่ที่ 3 บ้านท่าน้ำ
- สระเก็บน้ำศรีราม หมู่ที่ 4 บ้านมาบคล้า
- สระเก็บน้ำบ้านโสม หมู่ที่ 6 บ้านโสม
- สระเก็บน้ำมาบลำบิด หมู่ที่ 7 บ้านมาบลำบิด
- สระเก็บน้ำเขานกตะกรุม หมู่ที่ 7 บ้านมาบลำบิด
- สระเก็บน้ำบ้านห้วยชุมพร หมู่ที่ 9 บ้านหนองกลางดอน

3) อ่างเก็บน้ำ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

- อ่างเก็บน้ำบ้านบึงขยาย (หนองน้ำเขียว) หมู่ที่ 2, 3 บ้านหนองน้ำเขียว
- อ่างเก็บน้ำหมื่นจิตร หมู่ที่ 5 บ้านหมื่นจิตร

4) คลองสาธารณะ จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ คลองลำพาง หมู่ที่ 8 บ้านมาบเตย

2.4.6 ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น

1) ด้านการเมือง – การบริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่วเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีหน้าที่ ดังนี้

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ

7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุมการกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

12) การท่องเที่ยว

13) การผังเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว ประกอบด้วย สมาชิกสภาฯ ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชน หมู่บ้านละ 2 คน จำนวน 16 คน (ลาออก จำนวน 2 คน และยังไม่ได้เลือกตั้งใหม่) มีวาระดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และตรวจสอบการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารให้เป็นไปตามนโยบาย แผนพัฒนา กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ

ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน ฝ่ายบริหาร ทำหน้าที่รับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว ให้เป็นไปตามนโยบาย แผนพัฒนา กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ โดยรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่ช่วยเหลือการปฏิบัติงานของนายกฯ ตามที่ได้รับมอบหมาย

นอกจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายบริหารแล้ว ยังมีข้าราชการประจำเรียกว่า “พนักงานส่วนตำบล” โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบในงานประจำทั่วไป โดยแบ่งการบริหารงานออกเป็นกองต่าง ๆ จำนวน 5 กอง ตามปริมาณและคุณภาพของงาน ดังนี้

1. สำนักงานปลัด อบต.

มีหน้าที่ ควบคุม ดูแล รับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง งานบริการประชาชน นอกจากนี้ยังควบคุมดูแลงานสารบรรณ จัดการประชุมสภาฯ งานด้านสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนา

ชุมชน จัดเตรียมให้บริการด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการเลือกตั้ง และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

2. กองคลัง

มีหน้าที่ควบคุม ดูแล รับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านการพัฒนารายได้ การเงินและบัญชี การจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ งานสถิติการคลัง รวมทั้งงานบริการข้อมูลแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน การจัดซื้อ/จัดจ้าง และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3. กองช่าง

มีหน้าที่ ควบคุม ดูแล รับผิดชอบการปฏิบัติงานในด้านการควบคุมอาคารและขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การควบคุมผังเมือง และการจัดทำผังเมือง งานวิศวกรรมโยธา งานสถาปัตยกรรม งานบำรุงรักษาทางและสะพาน งานบำรุงรักษาสาธารณูปโภค งานติดตั้งไฟทางสาธารณะ งานสวนสาธารณะ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีหน้าที่ ควบคุม ดูแล รับผิดชอบงานด้านบริการทางการแพทย์ งานวิชาการ และแผนงานด้านสาธารณสุข งานเวชกรรมสังคม งานด้านสังคมสงเคราะห์ งานศูนย์บริการสาธารณสุข งานรักษาความสะอาดการสุขาภิบาล และอนามัยสิ่งแวดล้อม และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

5. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

มีหน้าที่ ควบคุม ดูแล รับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านบริหารและวิชาการทางการศึกษา งานโรงเรียน งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานนิเทศการศึกษา งานเผยแพร่และแนะแนวการศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียน งานสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน งานทางด้านประเพณี ศาสนา และวัฒนธรรม และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตาบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

อรอุมา สมบูรณ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชน การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ตามลำดับ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชน การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศและอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชน การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

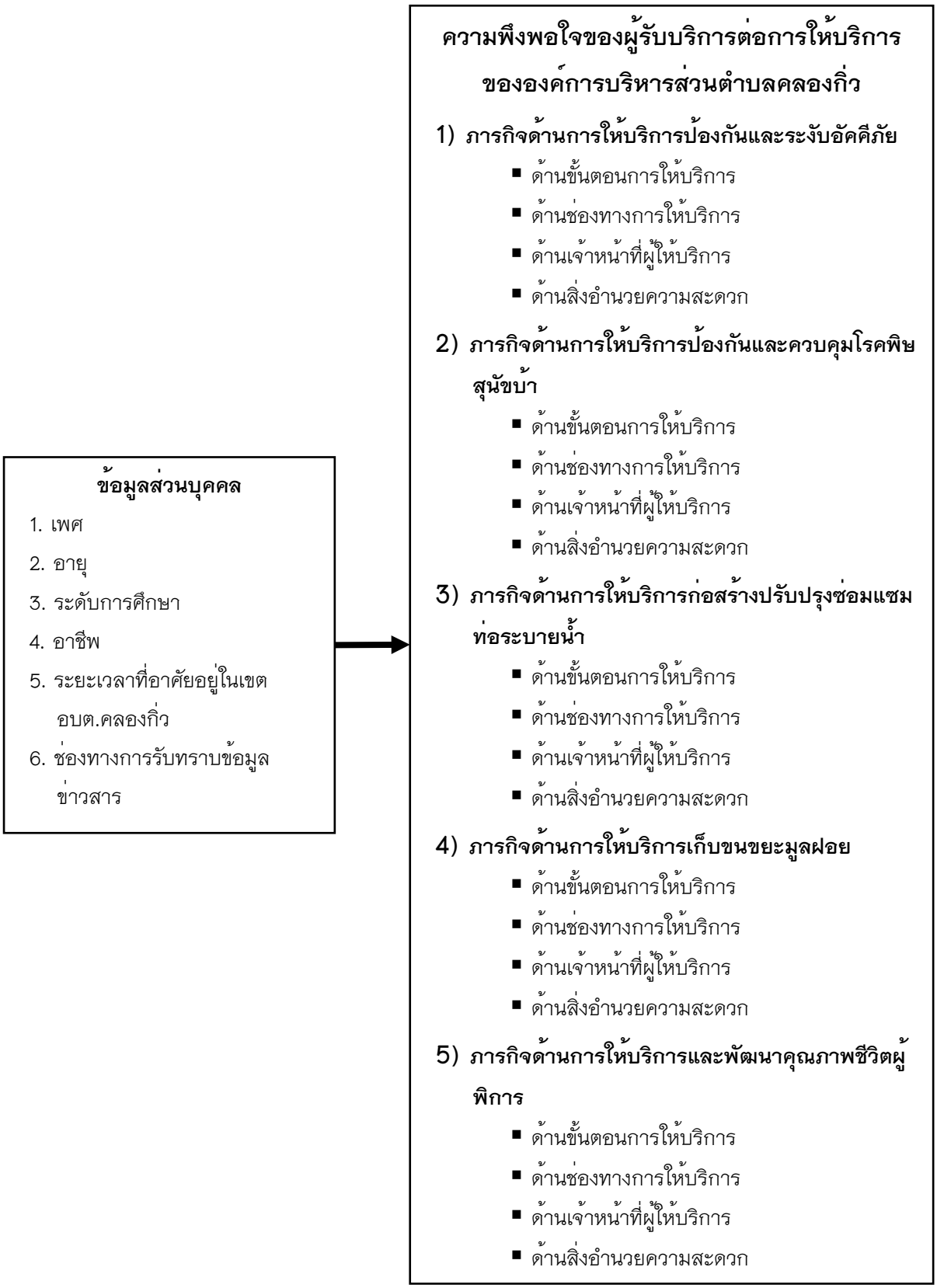
นันท์นภัส วงษ์พาณิทอักษร (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณี สถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี พบว่า การปฏิบัติตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี ในภาพรวม มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับดังนี้ ด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ด้านการบริการทั่วไป และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เรียงลำดับดังนี้ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม และด้านอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับเพศ และการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน

สิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 ด้าน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่าง ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ 5) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

มหาวิทยาลัยทักษิณ (2561) ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะกอม อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม (งานบริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยความพิการ) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) งานสำรวจ ออกแบบและควบคุมการก่อสร้าง (งานควบคุมและขออนุญาตก่อสร้าง) และงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด) จำนวน 200 คน ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม (งานบริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/เบี้ยผู้พิการ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 และงานสำรวจ ออกแบบและการควบคุมการก่อสร้าง (งานควบคุมและขออนุญาตก่อสร้าง) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 2-3 กรอบแนวคิดการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะในภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำนวน 5 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย 2) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า 3) ภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ 4) ภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย และ 5) ภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยเป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งคณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีประชากรทั้งหมด 15,451 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว, 2563)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี และเป็นผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อมในภารกิจทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย 2) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า 3) ภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ 4) ภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย และ 5) ภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยจะทำการสำรวจข้อมูลจนได้จำนวนข้อมูลที่เพียงพอในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยจำนวนข้อมูลที่ต้องการตามเงื่อนไขของระดับความเชื่อมั่นดังกล่าว สามารถคำนวณได้จากสมการการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) ต่อไปนี้

$$n=\frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

E = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้กำหนดไว้ที่ 0.05

เมื่อนำมาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง สามารถคำนวณ ได้ดังนี้

$$n=\frac{15,451}{1+15,451(0.05)^2}=389.91$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการน้อยที่สุดที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 เท่ากับ 389.91 คิดเป็นจำนวน 390 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยศึกษาจากเอกสารบทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ใช้วิธีการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำเสนอแบบทดสอบฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว และเป็นผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้ง 5 ภารกิจ ได้แก่

1) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย

2) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า

3) ภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ

4) ภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย

5) ภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ

โดยเป็นการประเมินความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการ สำหรับความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติ ที่รวบรวมจากแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยคำนวณได้จากสมการ ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าสถิติร้อยละ (Percentate) ใช้สูตร

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ หรือ %

F แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนประชากร

3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับกลุ่มตัวอย่าง

X แทน คะแนนของแต่ละคน

n แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างกำลังสอง

$\left(\sum X\right)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

3.5 การนำเสนอผลการศึกษา

การนำเสนอผลการศึกษาข้อมูลร้อยละของระดับความพึงพอใจ ได้ทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม เพื่อหาค่าผลรวมร้อยละในแต่ละด้านภารกิจ (ตามเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2)

$$\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$

โดยมีเกณฑ์การพิจารณาระดับคะแนน ดังนี้

มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	เกณฑ์ให้คะแนน	10	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 95	เกณฑ์ให้คะแนน	9	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 90	เกณฑ์ให้คะแนน	8	คะแนน

ไม่เกินร้อยละ 85	เกณฑ์ให้คะแนน	7	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 80	เกณฑ์ให้คะแนน	6	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 75	เกณฑ์ให้คะแนน	5	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 70	เกณฑ์ให้คะแนน	4	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 65	เกณฑ์ให้คะแนน	3	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 60	เกณฑ์ให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 55	เกณฑ์ให้คะแนน	1	คะแนน
น้อยกว่าร้อยละ 50	เกณฑ์ให้คะแนน	0	คะแนน

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด คณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกข้อความแสดงความคิดเห็นเหมือนหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นจึงวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียงต่อไป

บทที่ 4

ผลการศึกษา

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ โดยรายงานผลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

3. ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี

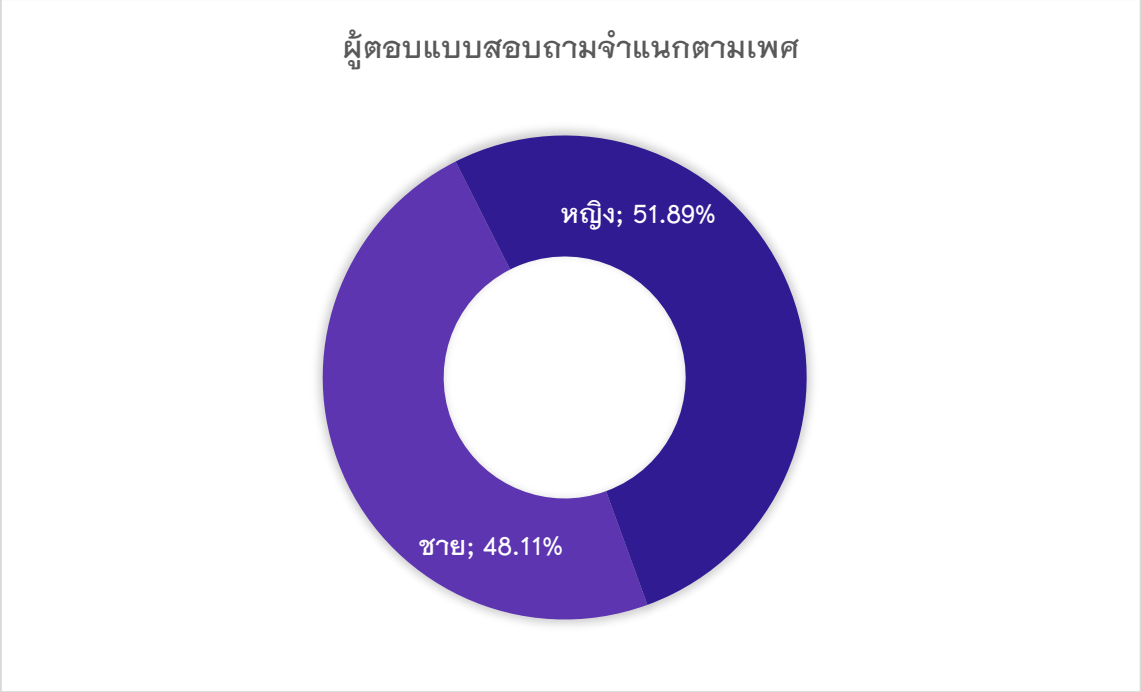
4.1 คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 397 คน พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.89 เป็นเพศหญิง และจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 48.11 เป็นเพศชาย รายละเอียดดังแสดงใน**ตารางที่ 4-1 และภาพที่ 4-1**

ตารางที่ 4-1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	191	48.11
หญิง	206	51.89
รวม	**397**	**100.00**



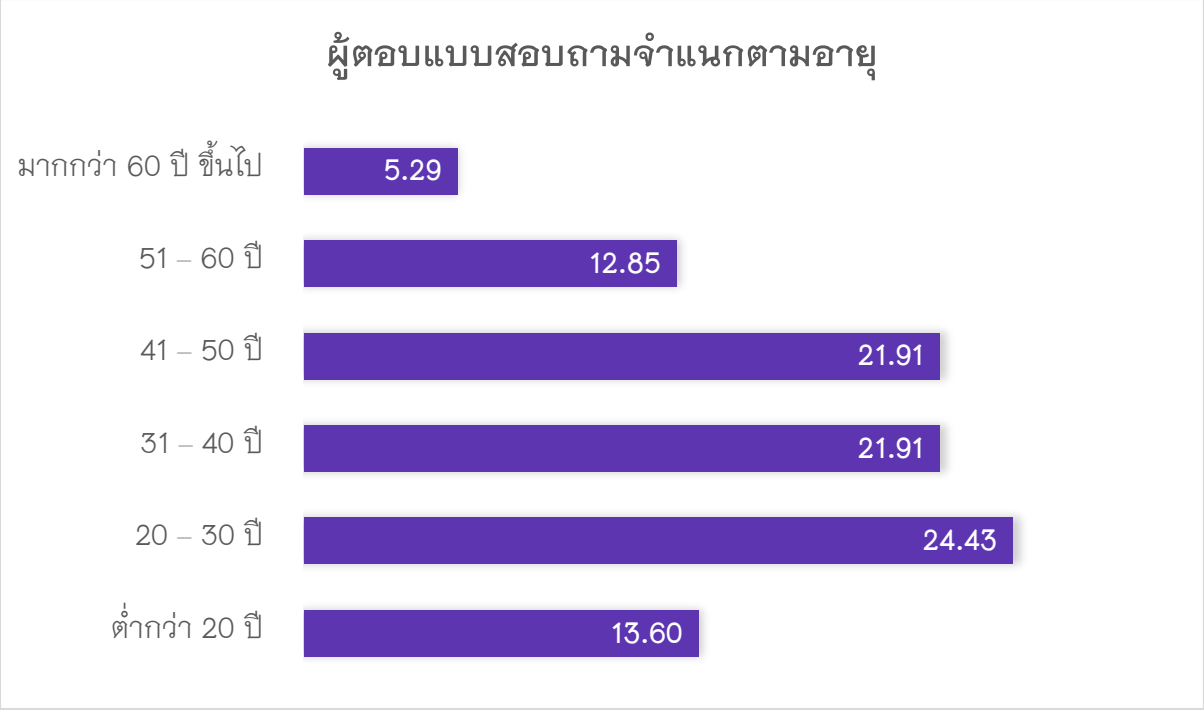
ภาพที่ 4-1 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

4.1.2 อายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว จำนวน 397 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.43 มีอายุ 20-30 ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.91 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.91 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60 มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.85 และมีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.29 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดัง**ตารางที่ 4-2** และ**ภาพที่ 4-2**

ตารางที่ 4-2 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	54	13.60
20 – 30 ปี	97	24.43
31- 40 ปี	87	21.91
41 – 50 ปี	87	21.91
51 – 60 ปี	51	12.85
มากกว่า 60 ปี	21	5.29
รวม	**397**	**100.00**



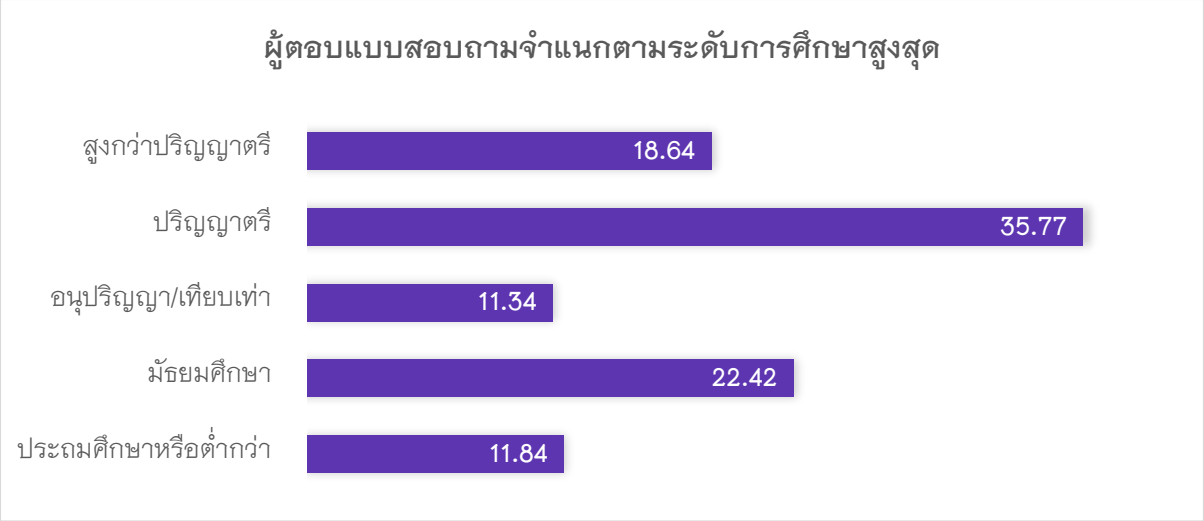
ภาพที่ 4-2 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว จำนวน 397 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.77 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.42 มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.64 มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.84 และมีการศึกษาอนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.34 ตามลำดับ รายละเอียดแสดง **ดังตารางที่ 4-3** และ**ภาพที่ 4-3**

ตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	47	11.84
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	89	22.42
อนุปริญญา/เทียบเท่า	45	11.34
ปริญญาตรี	142	35.77
สูงกว่าปริญญาตรี	74	18.64
รวม	**397**	**100.00**



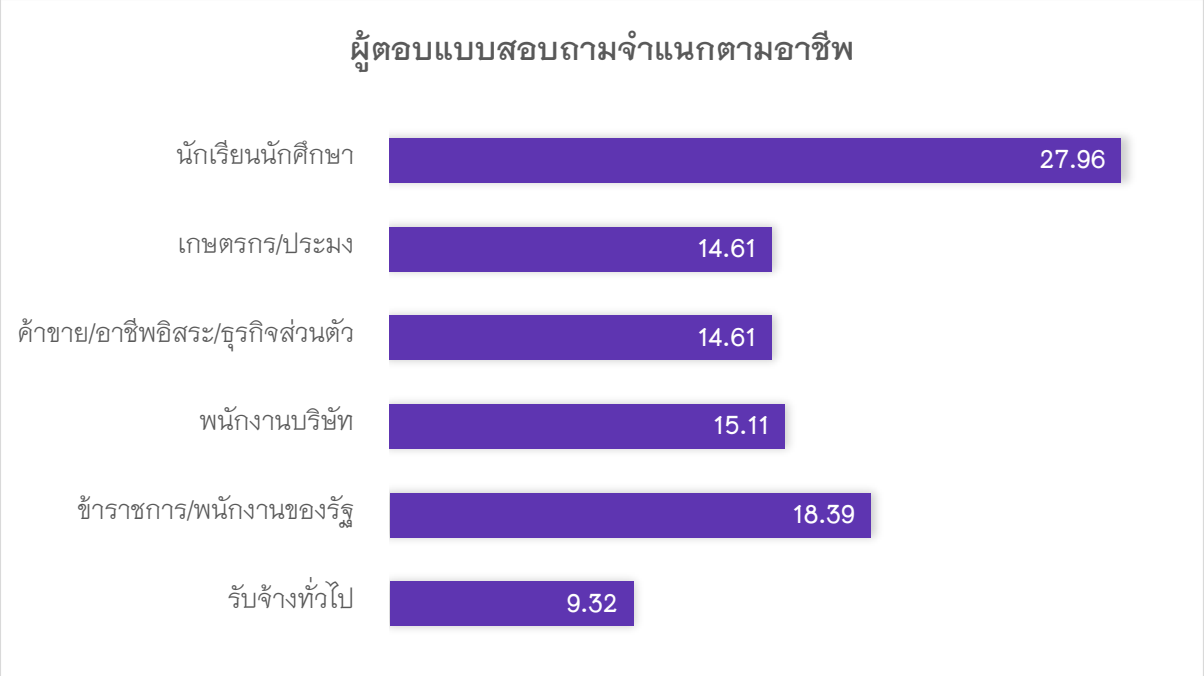
ภาพที่ 4-3 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว จำนวน 397 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.96 เป็นนักเรียน/นักศึกษา รองลงมา มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.39 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.11 มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.61 มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.61 และมีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.32 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดัง**ตารางที่ 4-4** และ**ภาพที่ 4-4**

ตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	37	9.32
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	73	18.39
พนักงานบริษัท	60	15.11
ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว	58	14.61
เกษตรกร/ประมง	58	14.61
นักเรียน/นักศึกษา	111	27.96
รวม	**397**	**100.00**



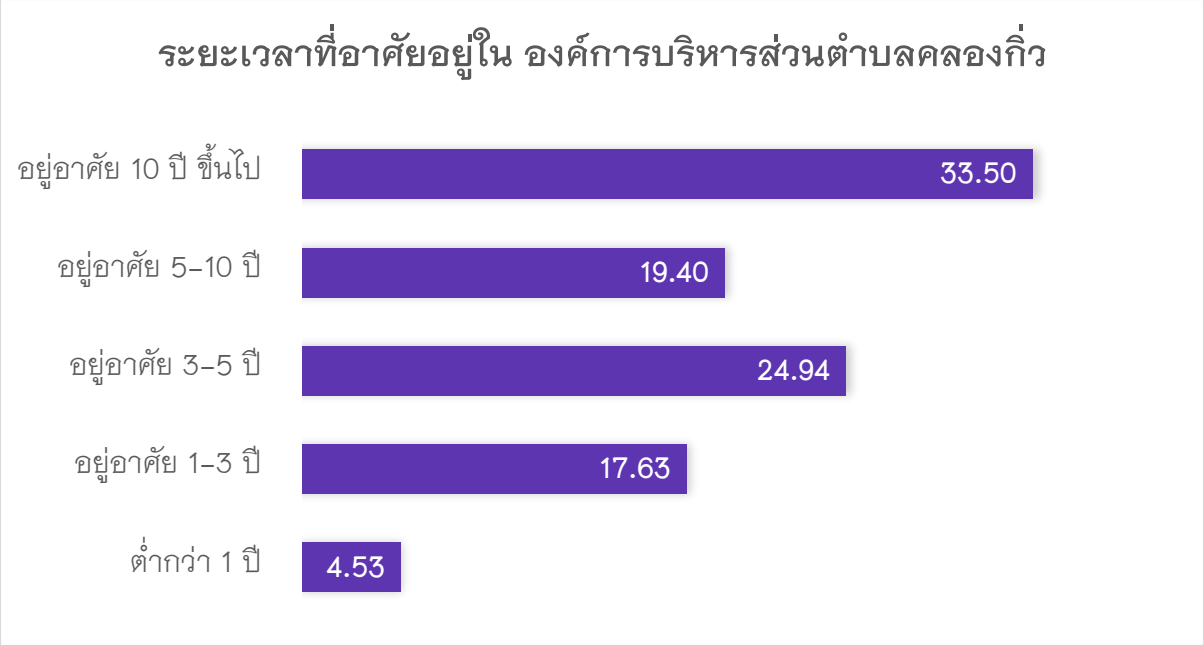
ภาพที่ 4-4 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว จำนวน 397 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 อยู่อาศัย 10 ปี ขึ้นไป รองลงมาอยู่อาศัย 3-5 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.94 อยู่อาศัย 5-10 ปีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 อยู่อาศัย 1-3 ปีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 และอยู่อาศัยต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.53ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดัง**ตารางที่ 4-5** และ**ภาพที่ 4-5**

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว

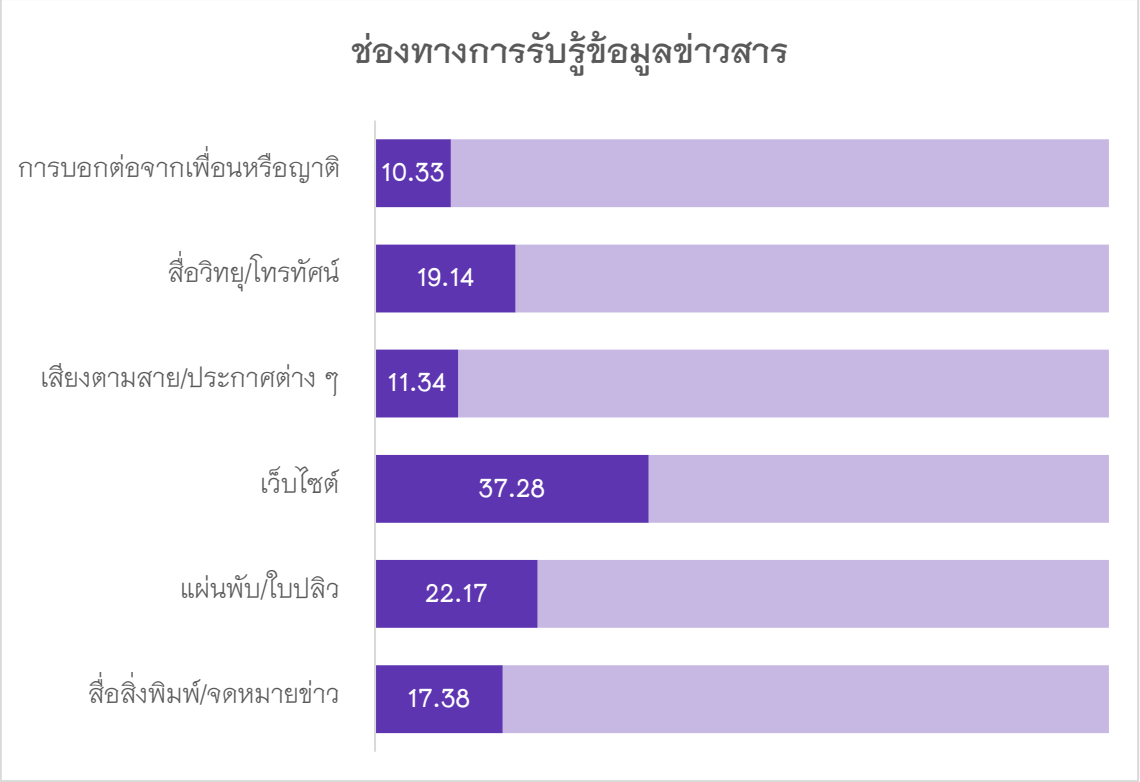
ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	18	4.53
อยู่อาศัย 1-3 ปี	70	17.63
อยู่อาศัย 3-5 ปี	99	24.94
อยู่อาศัย 5-10 ปี	77	19.40
อยู่อาศัย 10 ปี ขึ้นไป	133	33.50
รวม	**397**	**100.00**



ภาพที่ 4-5 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว

4.1.6 การรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว

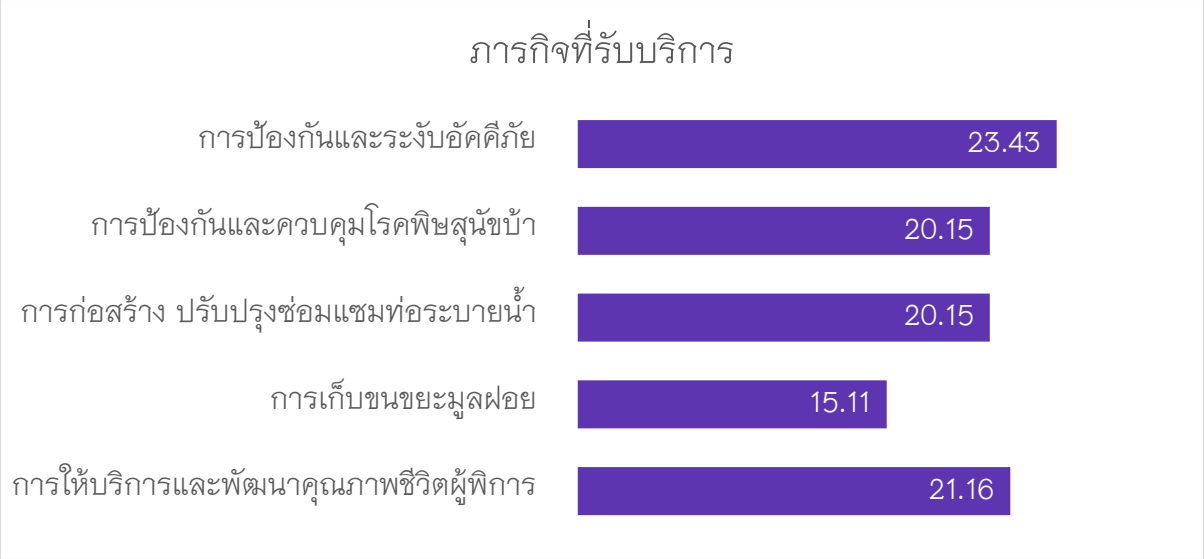
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว จำนวน 397 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการรับทราบข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว โดยสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รับทราบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว คิดเป็นร้อยละ 37.28 รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวจากแผ่นพับ/ใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 22.17 รับทราบข้อมูลข่าวจากสื่อวิทยุ/โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 19.14 รับทราบข้อมูลข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์/จดหมายข่าว คิดเป็นร้อยละ 17.38 รับทราบข้อมูลข่าวจากเสียงตามสาย/ประกาศต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 11.34 และรับทราบข้อมูลข่าวจากการบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ คิดเป็นร้อยละ 10.33ตามลำดับ รายละเอียด**ดังภาพที่ 4-6**



ภาพที่ 4-6 ร้อยละช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว

4.1.7 ภารกิจที่เข้ารับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว จำนวน 397 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเข้ารับบริการในภารกิจต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว พบว่า ภารกิจด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย คิดเป็นร้อยละ 23.43 ภารกิจด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 21.16 ภารกิจด้านการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า คิดเป็นร้อยละ 20.15 ภารกิจด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ คิดเป็นร้อยละ 20.15 และภารกิจด้านการเก็บขนขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 15.11 ตามลำดับ รายละเอียด **ดังภาพที่ 4-7**



ภาพที่ 4-7 ร้อยละภารกิจที่ประชาชนเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

ในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำนวน 5 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย 2) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า 3) ภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ 4) ภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย และ 5) ภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยคณะดำเนินงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถ้าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเรื่องต่าง ๆ มาก ย่อมหมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวเป็นดังนี้

4.2.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจภาพรวมของประชาชนจากการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว

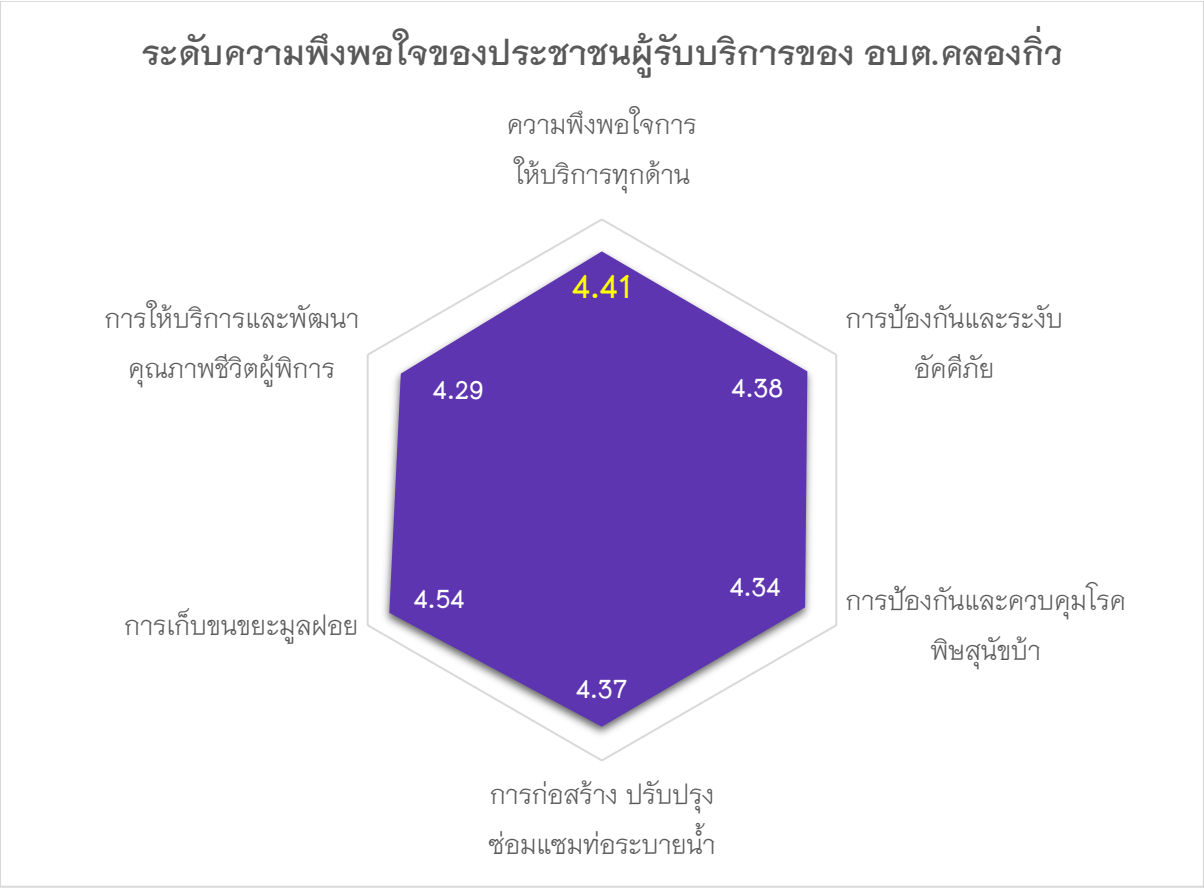
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจากการรับบริการ ผลการประเมินประกอบด้วย 5 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย 2) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า 3) ภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ 4) ภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย และ 5) ภารกิจงาน

ด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผลการประเมินแต่ละงานดัง**ตารางที่ 4-6**

ตารางที่ 4-6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก อบต.คลองกิ่วในภาพรวม

การให้บริการ		ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของ อบต.คลองกิ่ว					
		การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในชุมชน	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการปรับปรุงถนนและท่อระบายน้ำ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการขยะมูลฝอย	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ	ภาพรวม
1. ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.32	4.21	4.45	4.61	4.71	4.40
	ร้อยละความพึงพอใจ	86.49	84.20	88.95	92.27	94.14	87.98
	คะแนนตามเกณฑ์	8	7	8	9	9	8
2. ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.07	4.25	4.32	4.68	4.21	4.33
	ร้อยละความพึงพอใจ	81.42	85.00	86.30	93.60	84.29	86.58
	คะแนนตามเกณฑ์	7	7	8	9	7	8
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.56	4.49	4.26	4.53	4.09	4.46
	ร้อยละความพึงพอใจ	91.18	89.85	85.20	90.60	81.86	89.21
	คะแนนตามเกณฑ์	9	8	8	9	7	8
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.58	4.40	4.48	4.33	4.16	4.45
	ร้อยละความพึงพอใจ	91.57	88.00	89.50	86.60	83.19	88.92
	คะแนนตามเกณฑ์	9	8	8	8	7	8
รวม	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.38	4.34	4.37	4.54	4.29	4.41
	ร้อยละความพึงพอใจ	87.67	86.76	87.49	90.77	85.87	88.17
	คะแนนตามเกณฑ์	8	8	8	9	**8**	**8**

จาก**ตาราง 4-6** พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 88.17 ค่าระดับคะแนนเท่ากับ 8 คะแนน ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย มีค่ามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 (ร้อยละความพึงพอใจ 90.77 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.38 (ร้อยละความพึงพอใจ 87.67 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 8 คะแนน) ความพึงพอใจของผู้รับบริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.37 (ร้อยละความพึงพอใจ 87.49 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 8 คะแนน) ความพึงพอใจของผู้รับบริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.34 (ร้อยละความพึงพอใจ 86.76 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 8 คะแนน) และความพึงพอใจของผู้รับบริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.29 (ร้อยละความพึงพอใจ 85.87 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 8 คะแนน) โดยสรุปแสดงดัง**ภาพที่ 4-8** และ**ภาพที่ 4-9**



ภาพที่ 4-8 ระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก อบต.คลองกิ่ว

ภาพที่ 4-9 ระดับคะแนนตามเกณฑ์ของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก อบต.คลองกิ่ว

4.2.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย

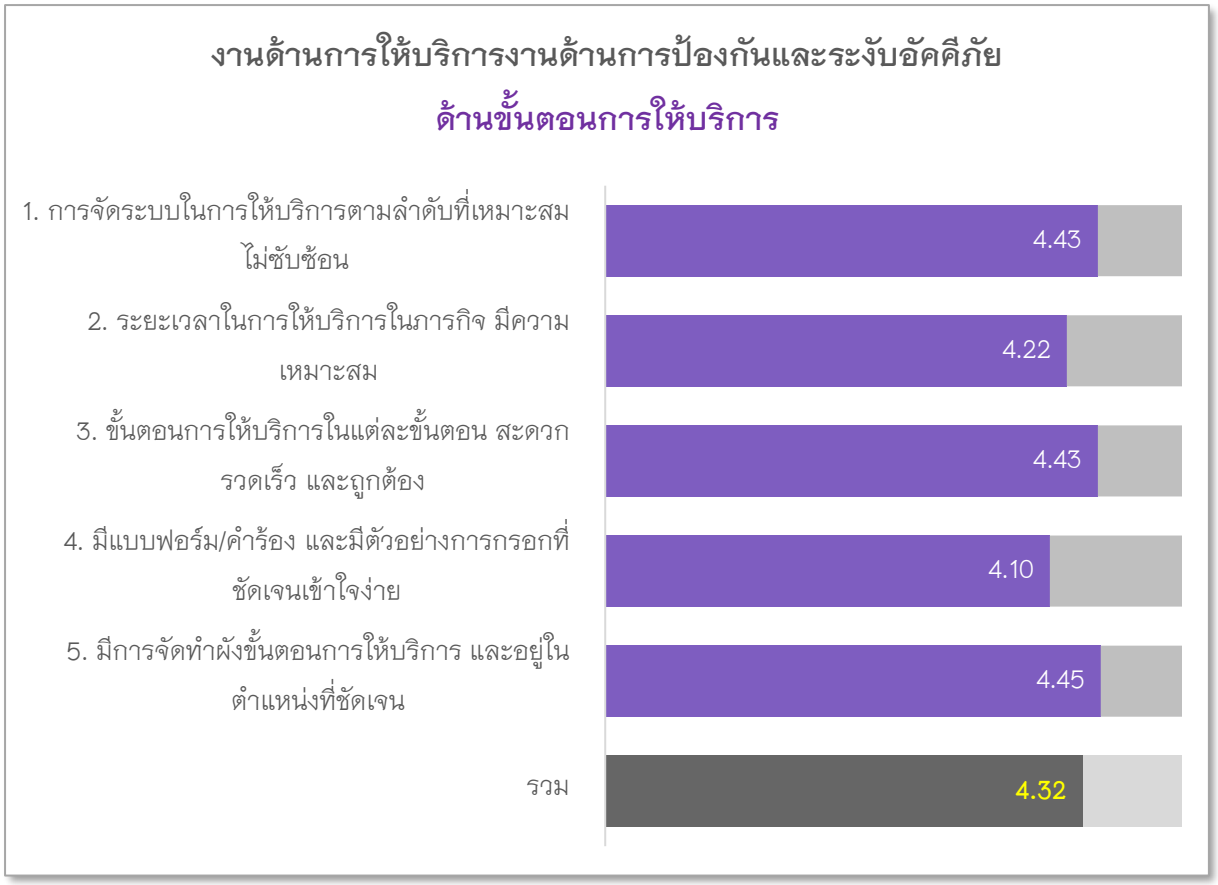
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-7** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.32 (S.D. = 0.65) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.45 (S.D. = 0.77) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.43 (S.D. = 0.80) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอนสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.43 (S.D. = 0.80) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.22 (S.D. = 0.83) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.10 (S.D. = 0.83) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-10**

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.43	0.80	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.22	0.83	พึงพอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.43	0.80	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.10	0.83	พึงพอใจมาก
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.45	0.77	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.32**	**0.65**	**พึงพอใจมากที่สุด**

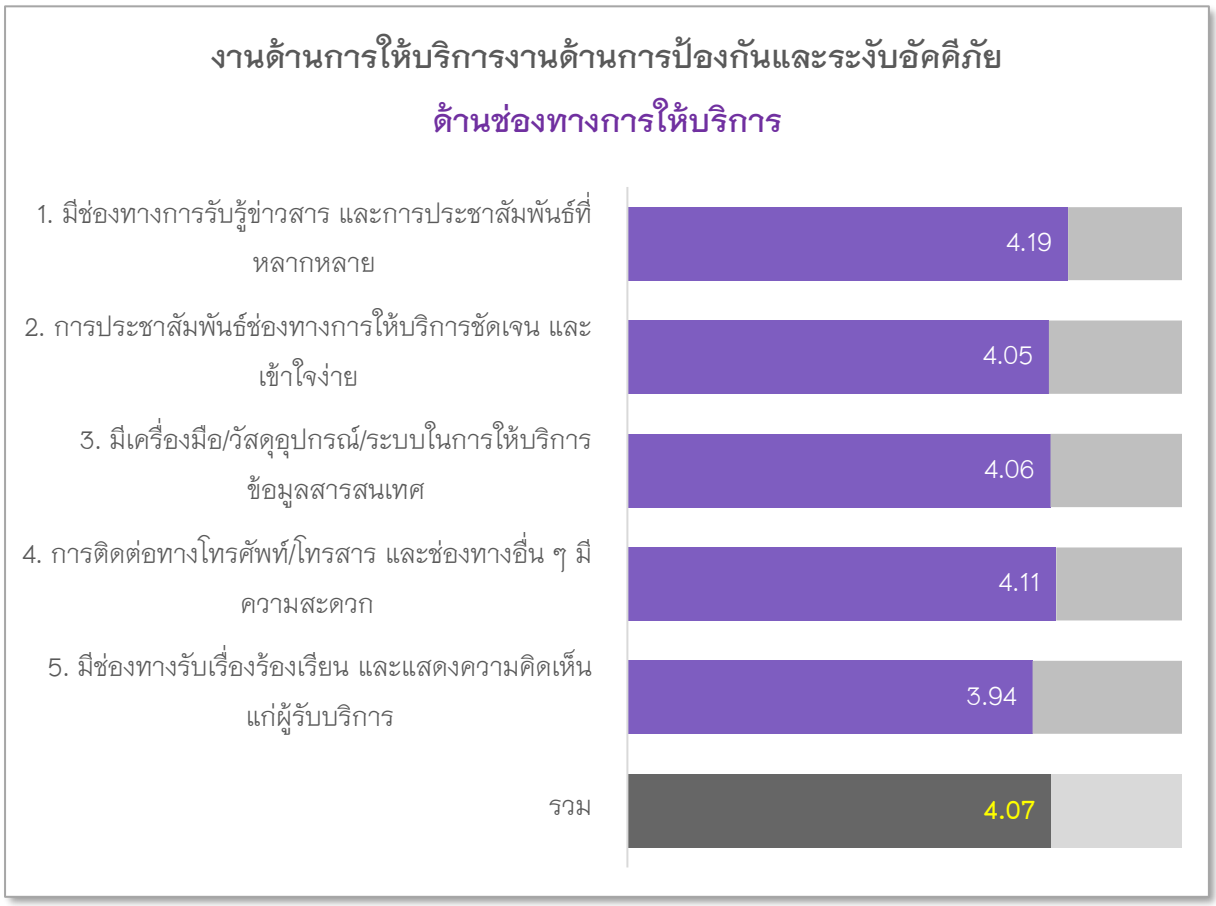


ภาพที่ 4-10 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-8** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.07 (S.D. = 0.62) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.19 (S.D. = 0.86) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือ การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.11 (S.D. = 0.84) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.06 (S.D. = 0.86) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.05 (S.D. = 0.85) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.94 (S.D. = 0.80) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-11**

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ในด้านช่องทางการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.19	0.86	พึงพอใจมาก
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.05	0.85	พึงพอใจมาก
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.06	0.86	พึงพอใจมาก
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.11	0.84	พึงพอใจมาก
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	3.94	0.80	พึงพอใจมาก
รวม	**4.07**	**0.62**	**พึงพอใจมาก**

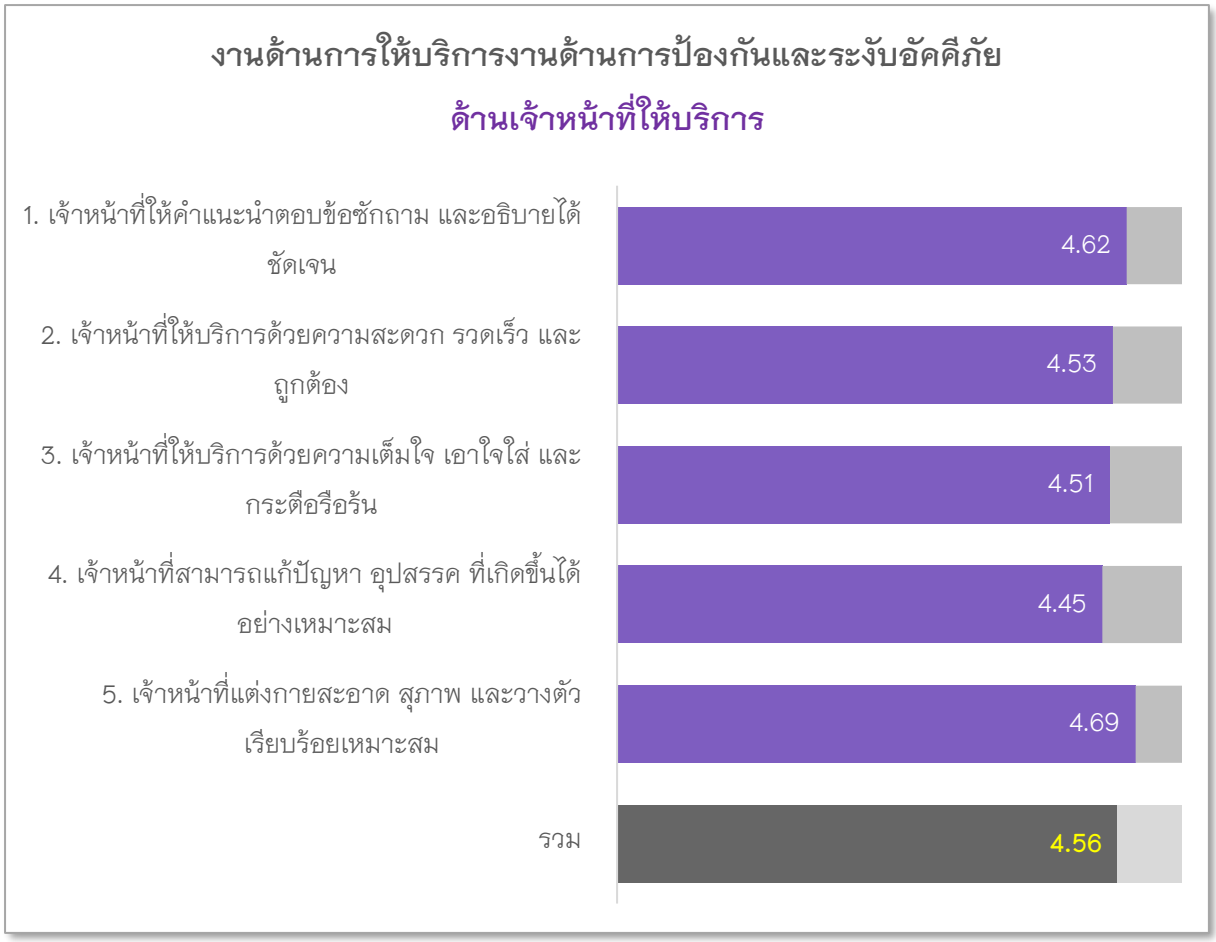


ภาพที่ 4-11 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-9** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 (S.D. = 0.68) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.69 (S.D. = 0.68) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 (S.D. = 0.71) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 (S.D. = 0.76) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 (S.D. = 0.76) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.45 (S.D. = 0.79) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-12**

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.62	0.71	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.53	0.76	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.51	0.76	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.45	0.79	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.69	0.68	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.56**	**0.68**	**พึงพอใจมากที่สุด**

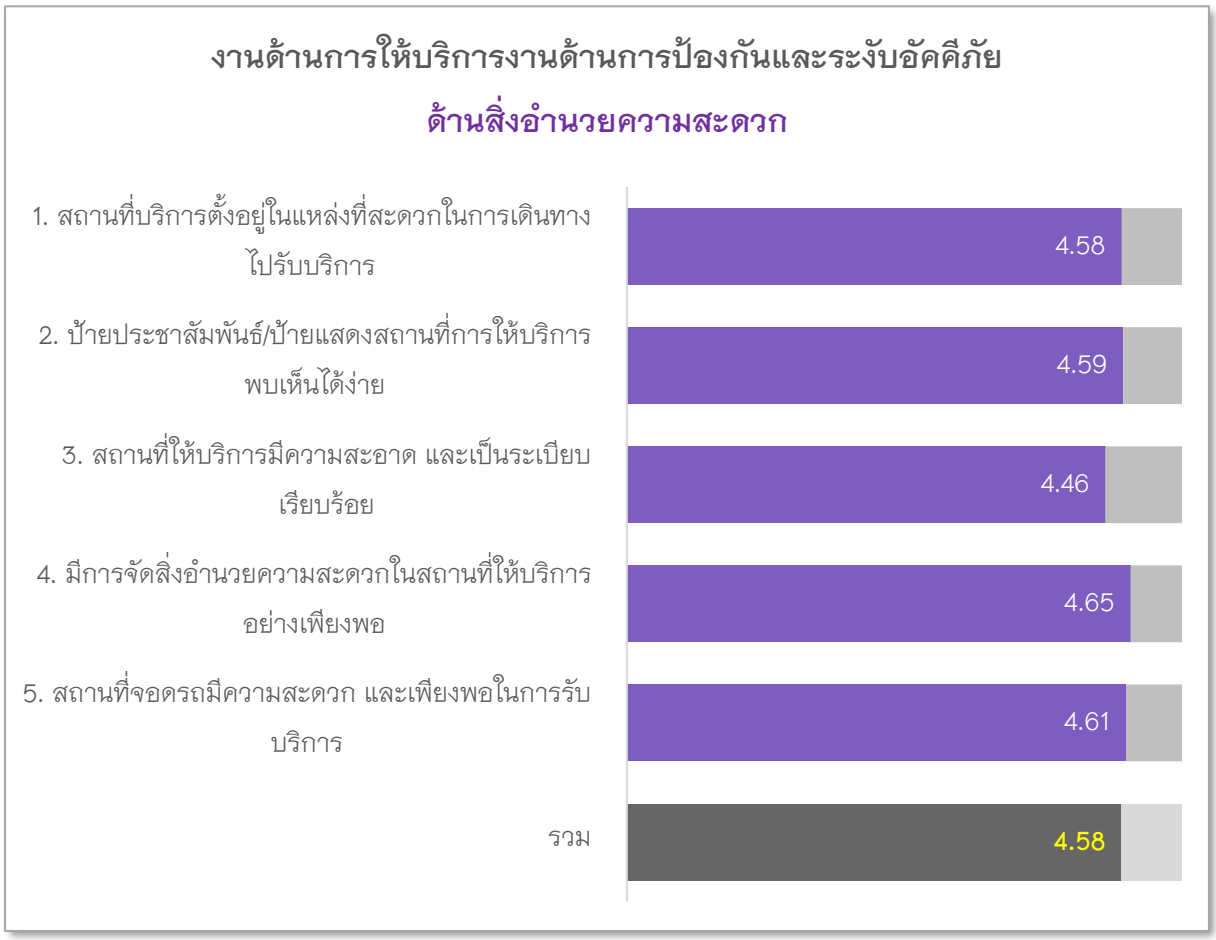


ภาพที่ 4-12 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-10** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 (S.D. = 0.65) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.65 (S.D. = 0.69) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.61 (S.D. = 0.74) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 (S.D. = 0.73) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 (S.D. = 0.76) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.46 (S.D. = 0.80) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-13**

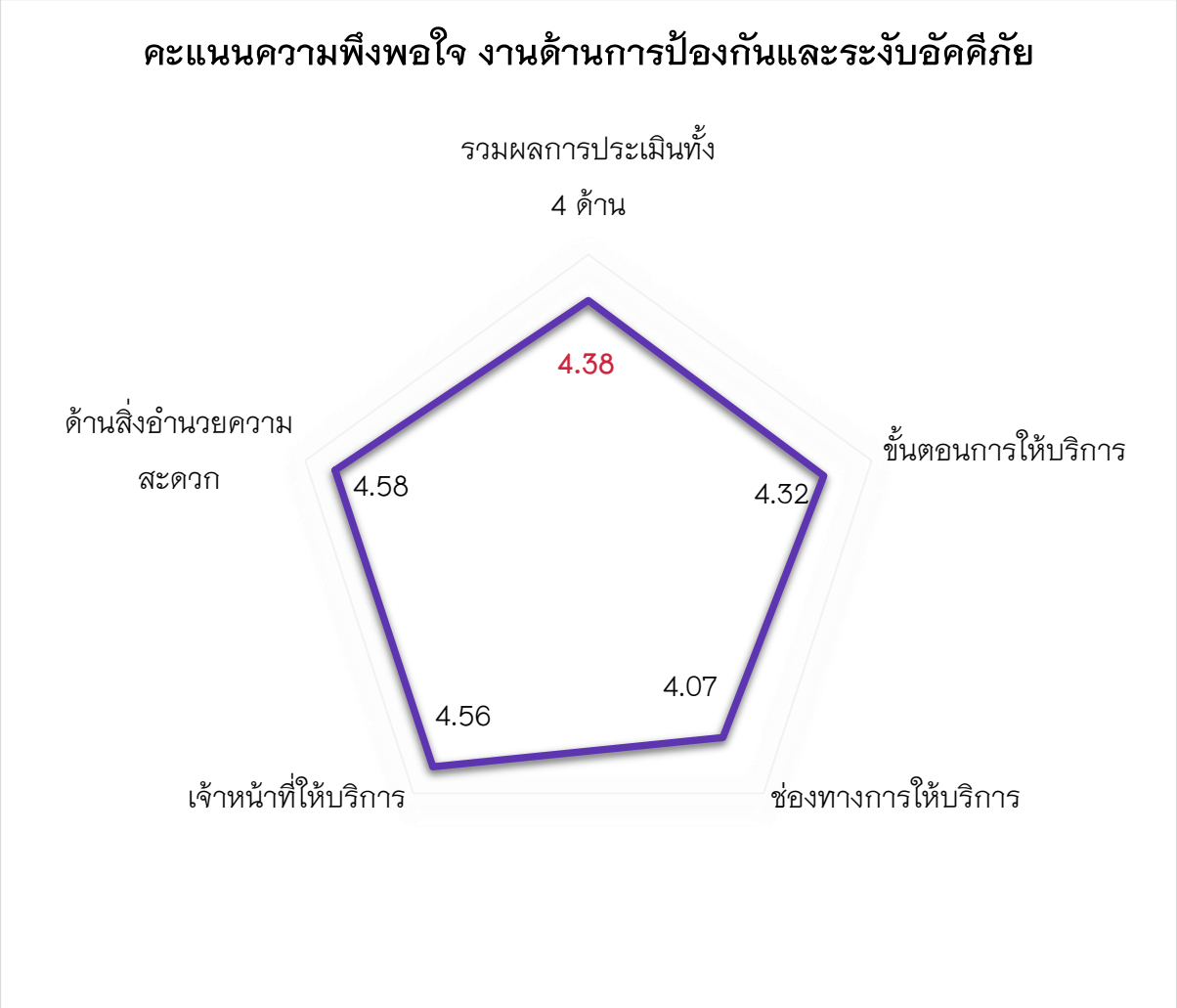
ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.58	0.76	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.59	0.73	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.46	0.80	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.65	0.69	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.61	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.58**	**0.65**	**พึงพอใจมากที่สุด**



ภาพที่ 4-13 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจงานบริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดัง**ภาพที่ 4-14**



ภาพที่ 4-14 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย ในภาพรวม

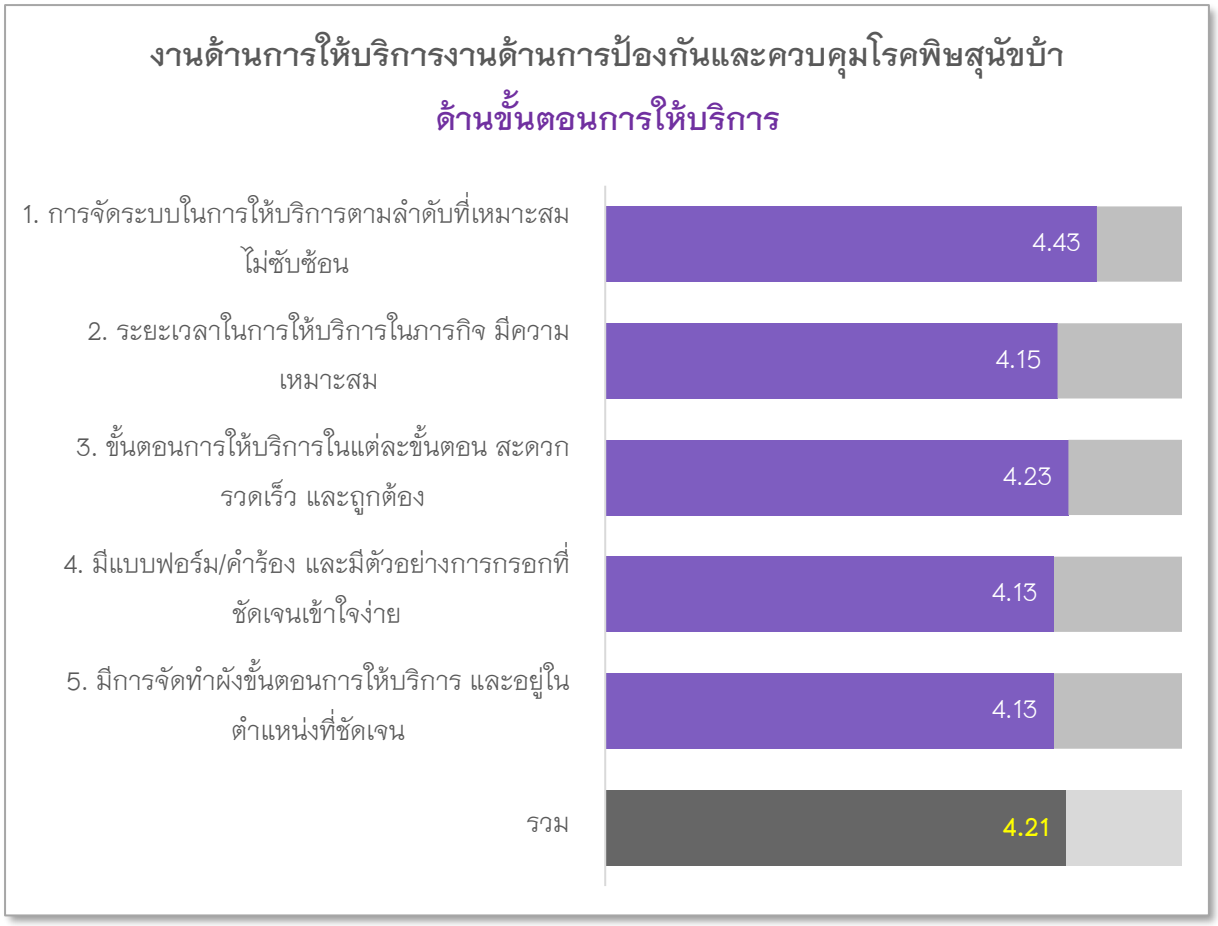
4.2.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4–11** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.21 (S.D. = 0.74) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.43 (S.D. = 0.79) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.23 (S.D. = 0.90) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.15 (S.D. = 0.89) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.13 (S.D. = 0.89) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.13 (S.D. = 0.89) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4–15**

ตารางที่ 4–11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการ ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.43	0.79	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.15	0.89	พึงพอใจมาก
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.23	0.90	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.13	0.89	พึงพอใจมาก
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.13	0.89	พึงพอใจมาก
รวม	**4.21**	**0.74**	**พึงพอใจมากที่สุด**

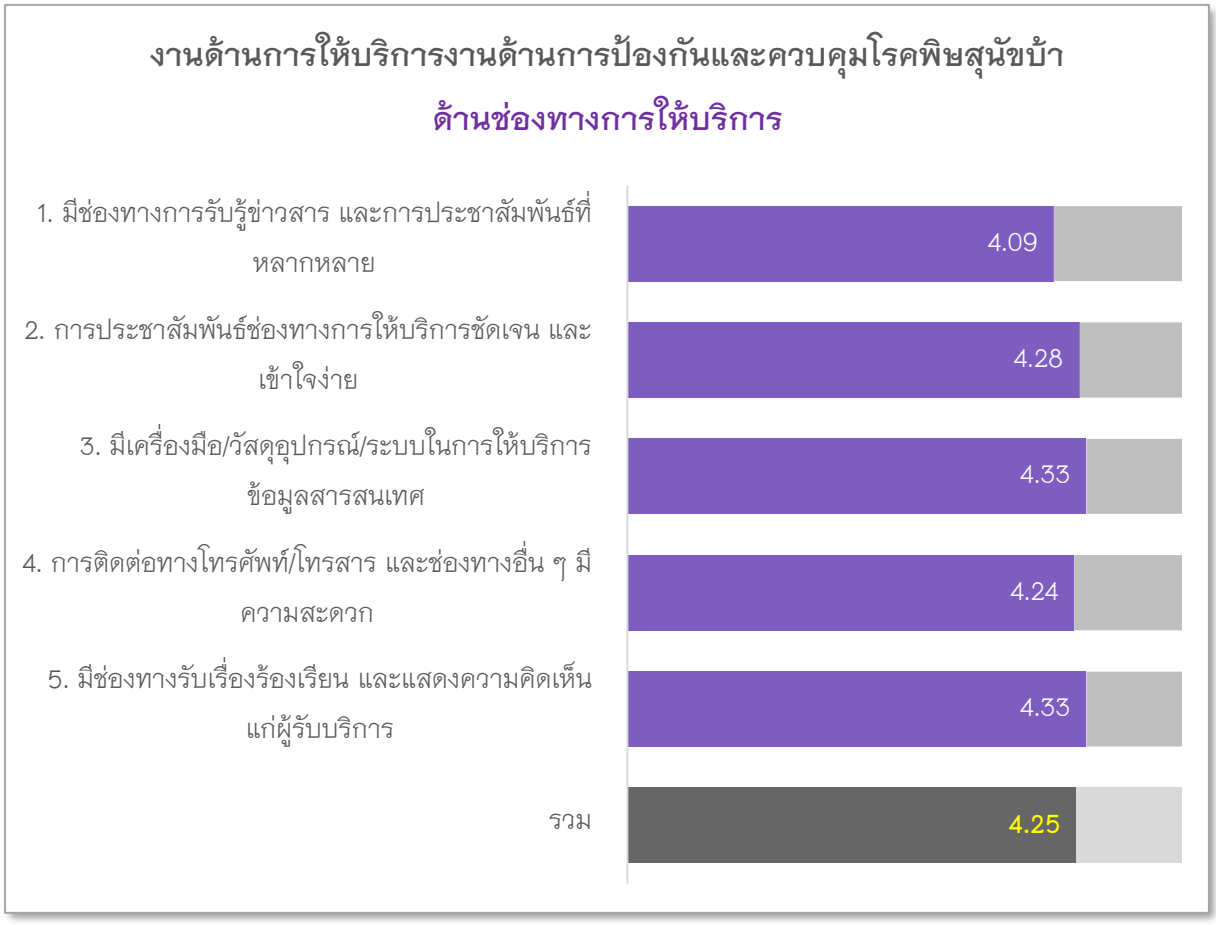


ภาพที่ 4-15 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-12** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.25 (S.D. = 0.72) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.33 (S.D. = 0.84) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีเครื่องมือ/ วัสดุอุปกรณ์/ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.33 (S.D. = 0.85) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.28 (S.D. = 0.84) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.89) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.09 (S.D. = 0.93) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-16**

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการ ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ในด้านช่องทางการให้บริการ

ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.09	0.93	พึงพอใจมาก
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.28	0.84	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/ วัสดุอุปกรณ์/ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.33	0.85	พึงพอใจมากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.24	0.89	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.33	0.84	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.25**	**0.72**	**พึงพอใจมากที่สุด**

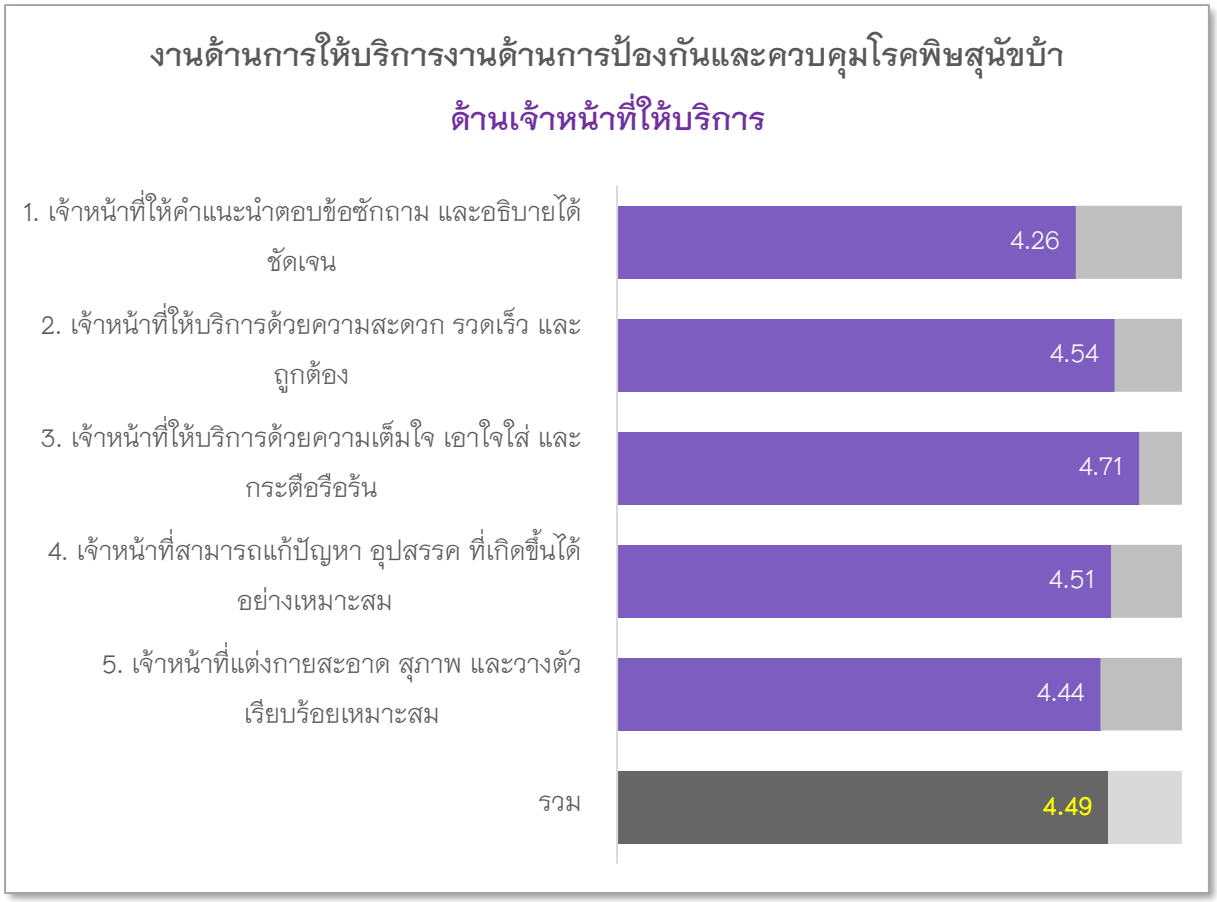


ภาพที่ 4-16 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-13** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.49 (S.D. = 0.59) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.71 (S.D. = 0.62) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 (S.D. = 0.75) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 (S.D. = 0.86) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.44 (S.D. = 0.85) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.26 (S.D. = 0.91) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-17**

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการ ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.26	0.91	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.54	0.75	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.71	0.62	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.51	0.86	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.44	0.85	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.49**	**0.59**	**พึงพอใจมากที่สุด**

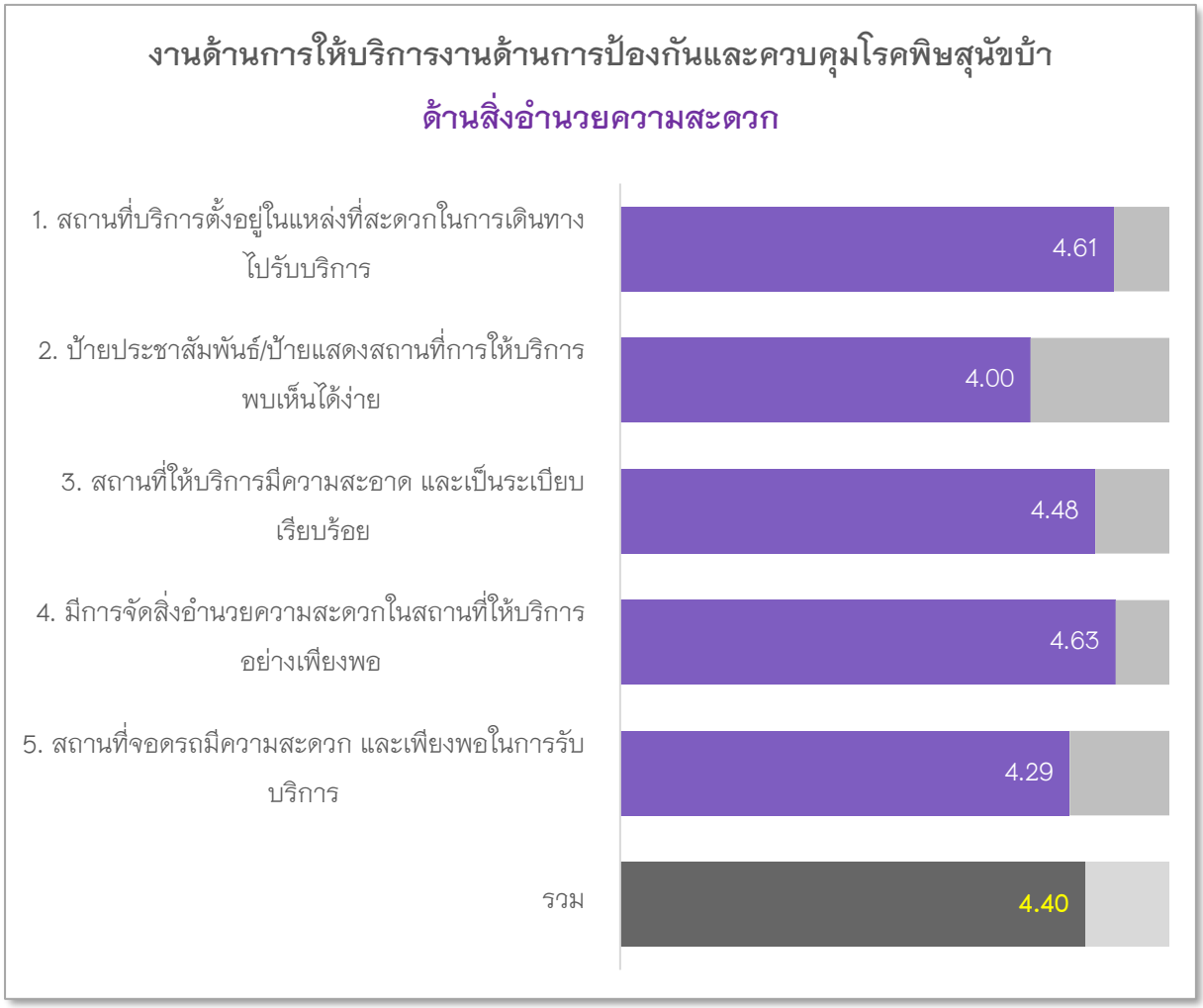


ภาพที่ 4-17 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-14** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.40 (S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.63 (S.D. = 0.56) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.61 (S.D. = 0.74) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 (S.D. = 0.64) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.29 (S.D. = 0.77) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และป้ายประชาสัมพันธ์/ ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.00 (S.D. = 0.84) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-18**

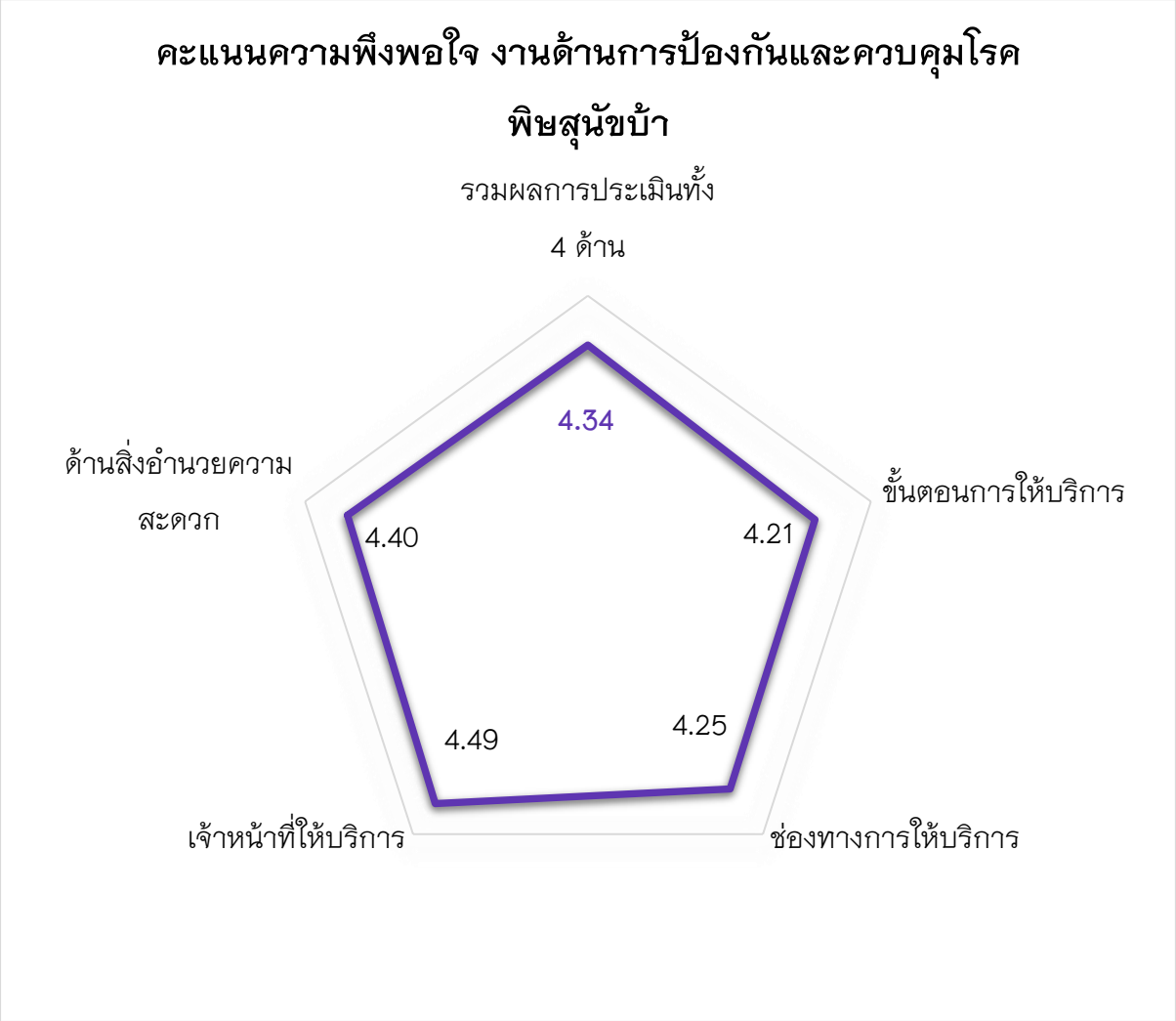
ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการ ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.61	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.00	0.84	พึงพอใจมาก
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.48	0.64	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.63	0.56	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.29	0.77	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.40**	**0.43**	**พึงพอใจมากที่สุด**



ภาพที่ 4-18 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจงานบริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดัง**ภาพที่ 4-19**



ภาพที่ 4-19 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ในภาพรวม

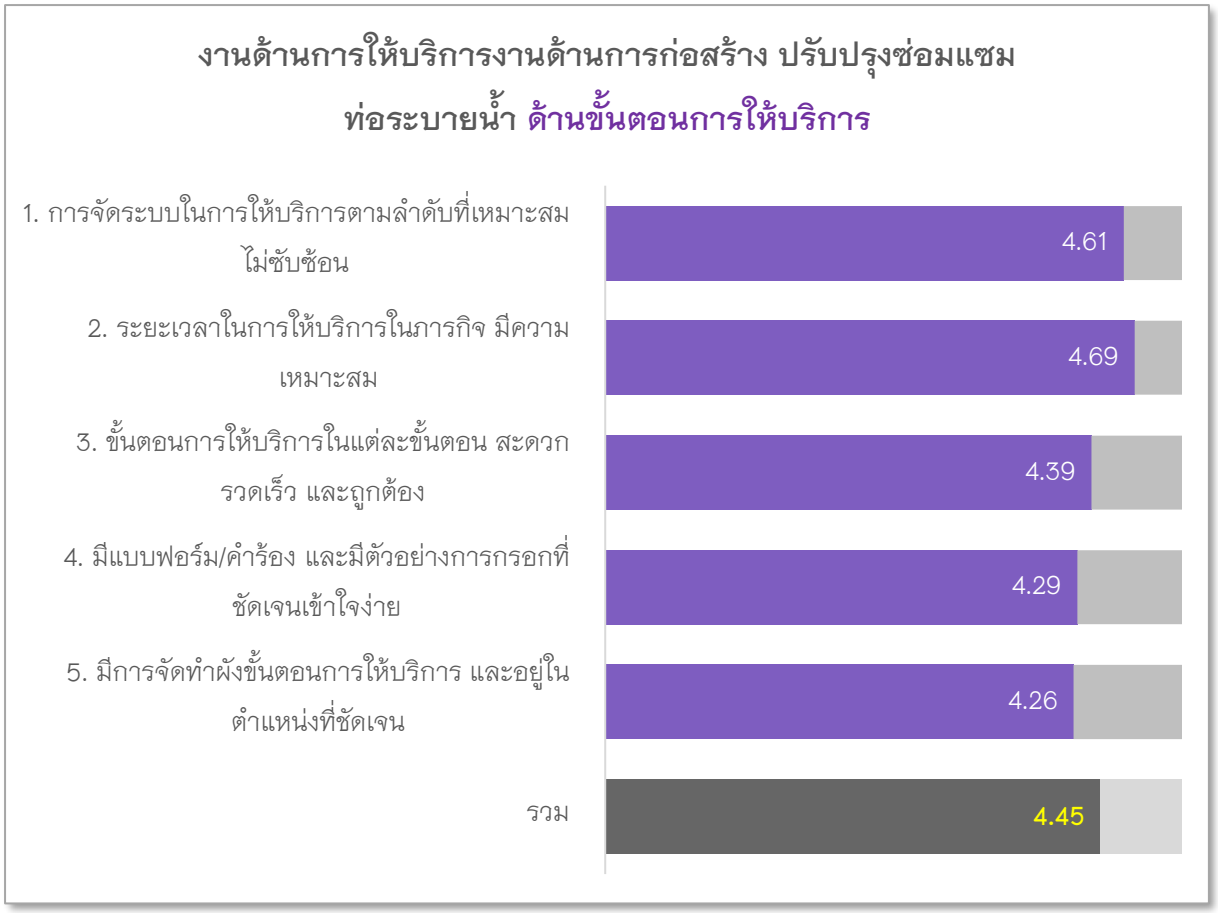
4.2.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมท่อระบายน้ำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมท่อระบายน้ำ แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-15** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.45 (S.D. = 0.53) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.69 (S.D. = 0.52) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.61 (S.D. = 0.63) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.39 (S.D. = 0.80) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.29 (S.D. = 0.78) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.26 (S.D. = 0.78) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-20**

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.61	0.63	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.69	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.39	0.80	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.29	0.78	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.26	0.78	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.45**	**0.53**	**พึงพอใจมากที่สุด**

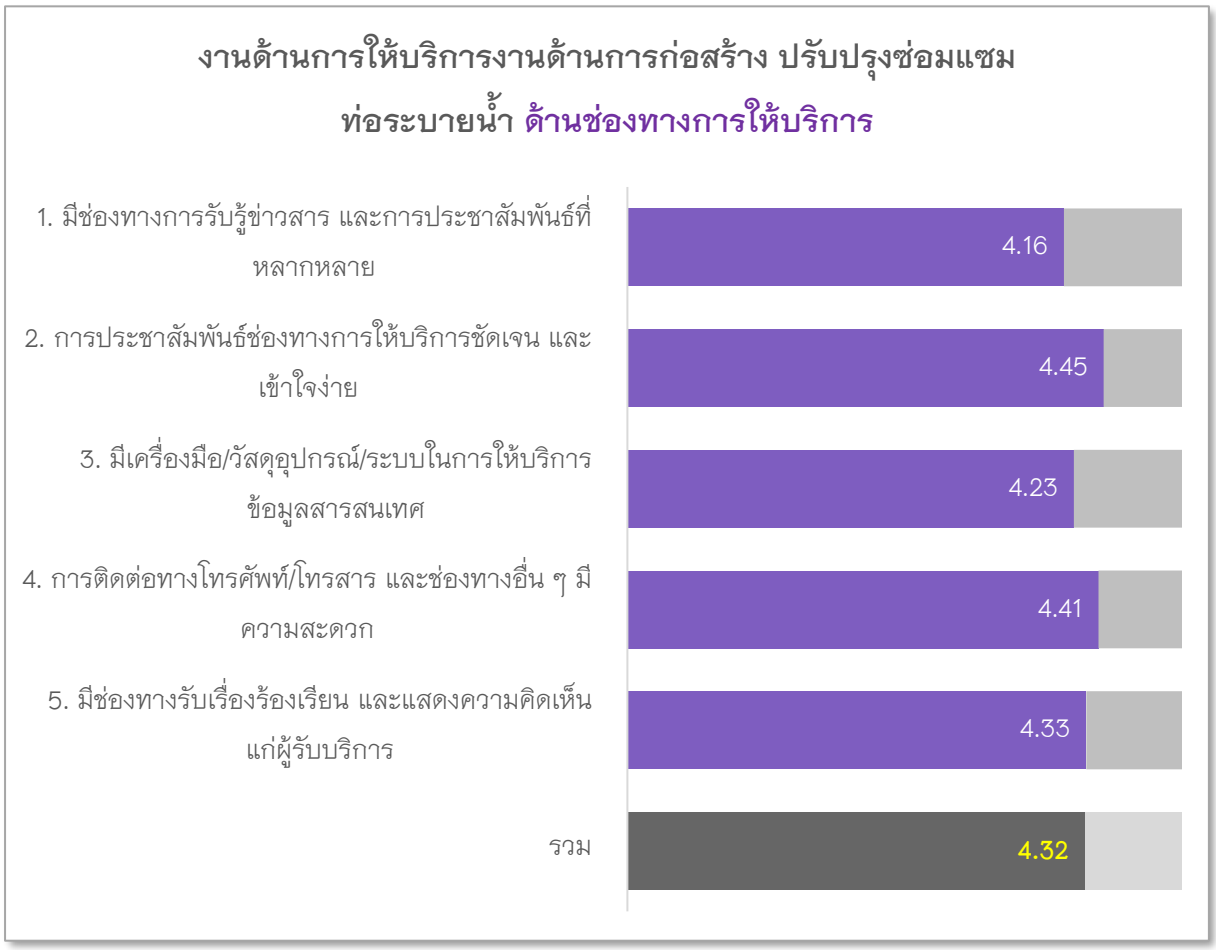


ภาพที่ 4-20 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-16** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.32 (S.D. = 0.57) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.45 (S.D. = 0.81) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.41 (S.D. = 0.77) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.33 (S.D. = 0.76) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.23 (S.D. = 0.76) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.16 (S.D. = 0.70) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-21**

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ในด้านช่องทางการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.16	0.70	พึงพอใจมาก
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.45	0.81	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.23	0.76	พึงพอใจมากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.41	0.77	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.33	0.76	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.32	0.57	พึงพอใจมากที่สุด

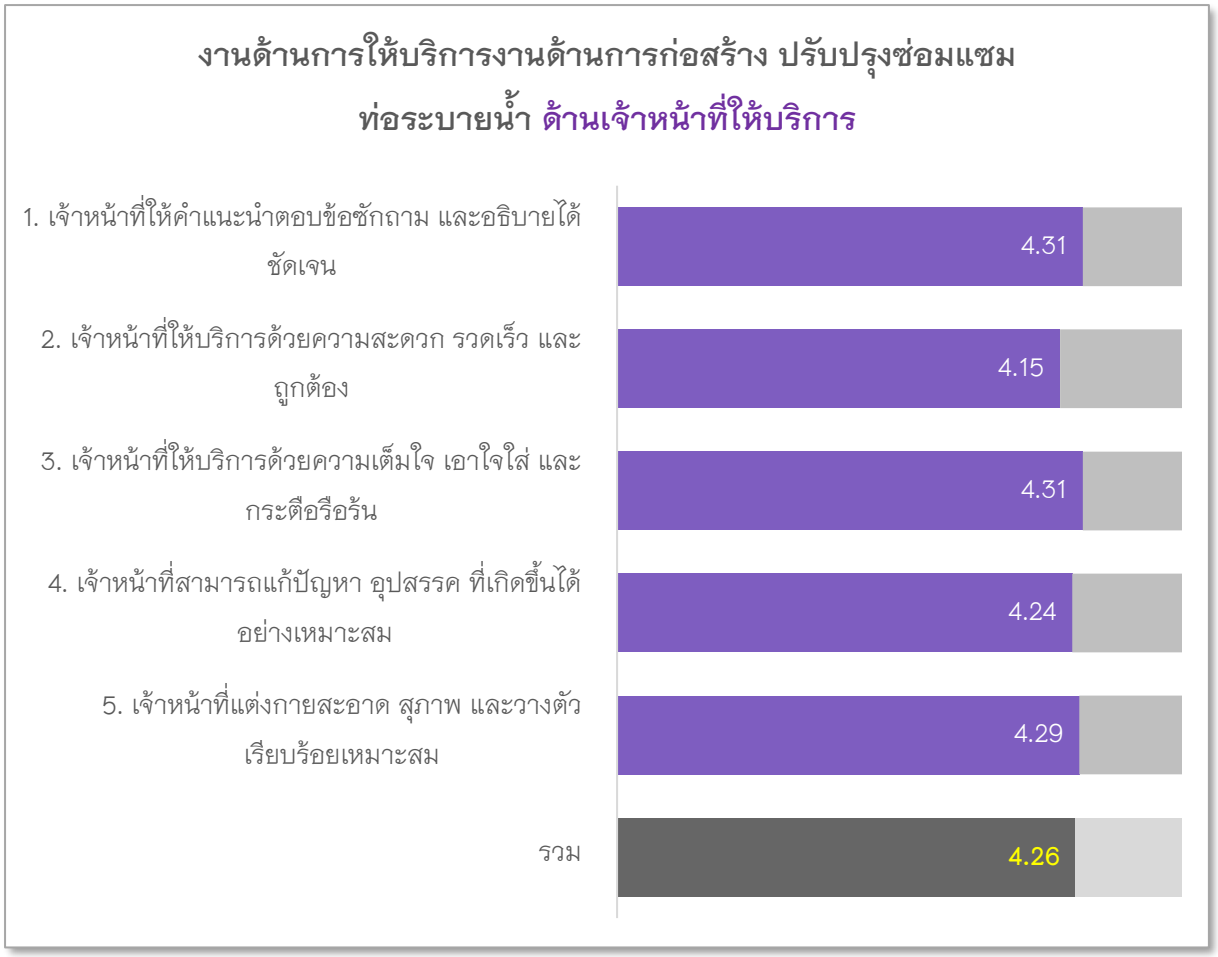


ภาพที่ 4-21 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-17** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.26 (S.D. = 0.55) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.31 (S.D. = 0.76) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.31 (S.D. = 0.80) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.29 (S.D. = 0.75) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.86) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.15 (S.D. = 0.75) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-22**

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.31	0.80	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.15	0.75	พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.31	0.76	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.24	0.86	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.29	0.75	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.26	0.55	พึงพอใจมากที่สุด

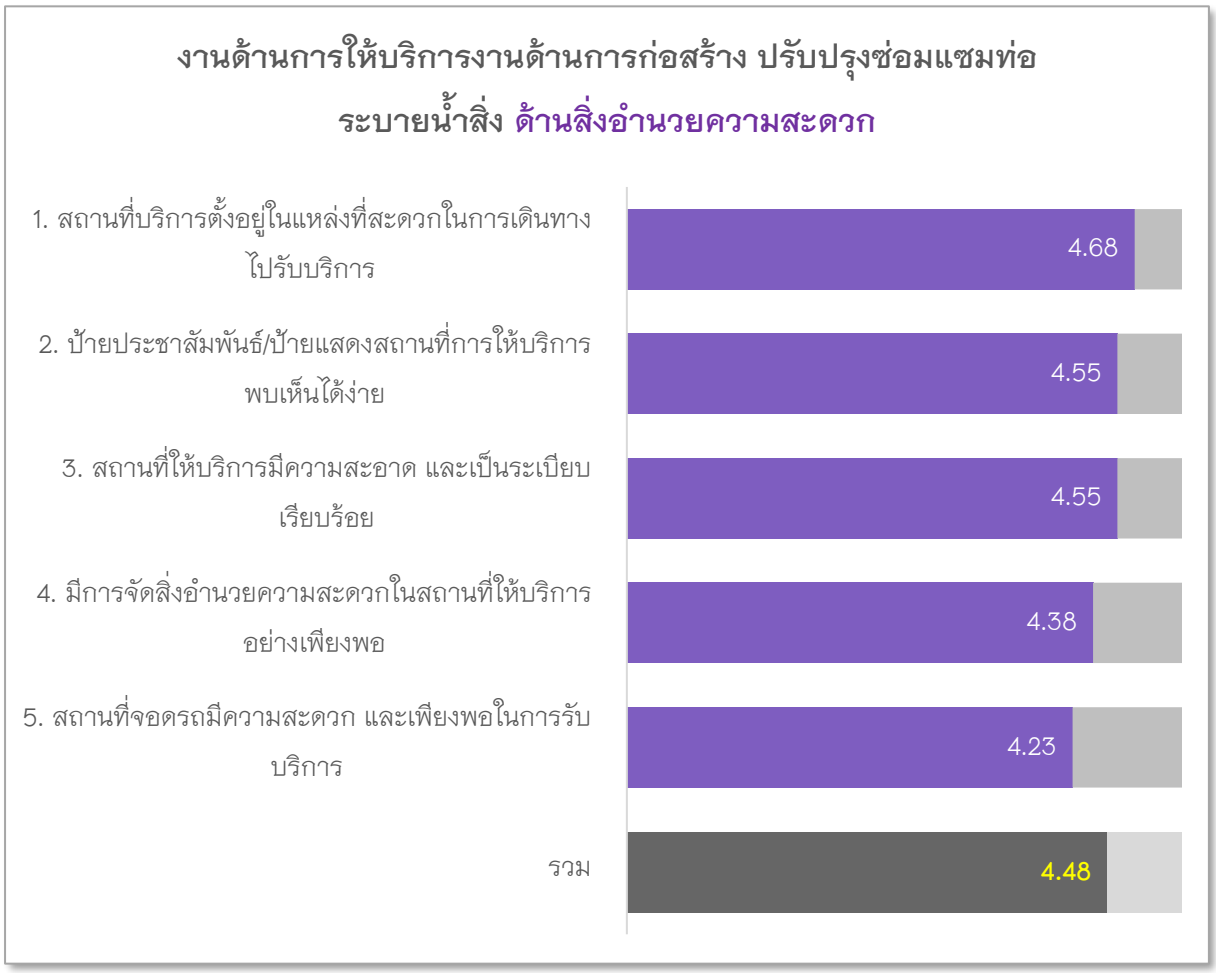


ภาพที่ 4-22 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-18** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 (S.D. = 0.54) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.61) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 (S.D. = 0.63) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 (S.D. = 0.65) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.38 (S.D. = 0.79) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และสถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.23 (S.D. = 0.75) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-23**

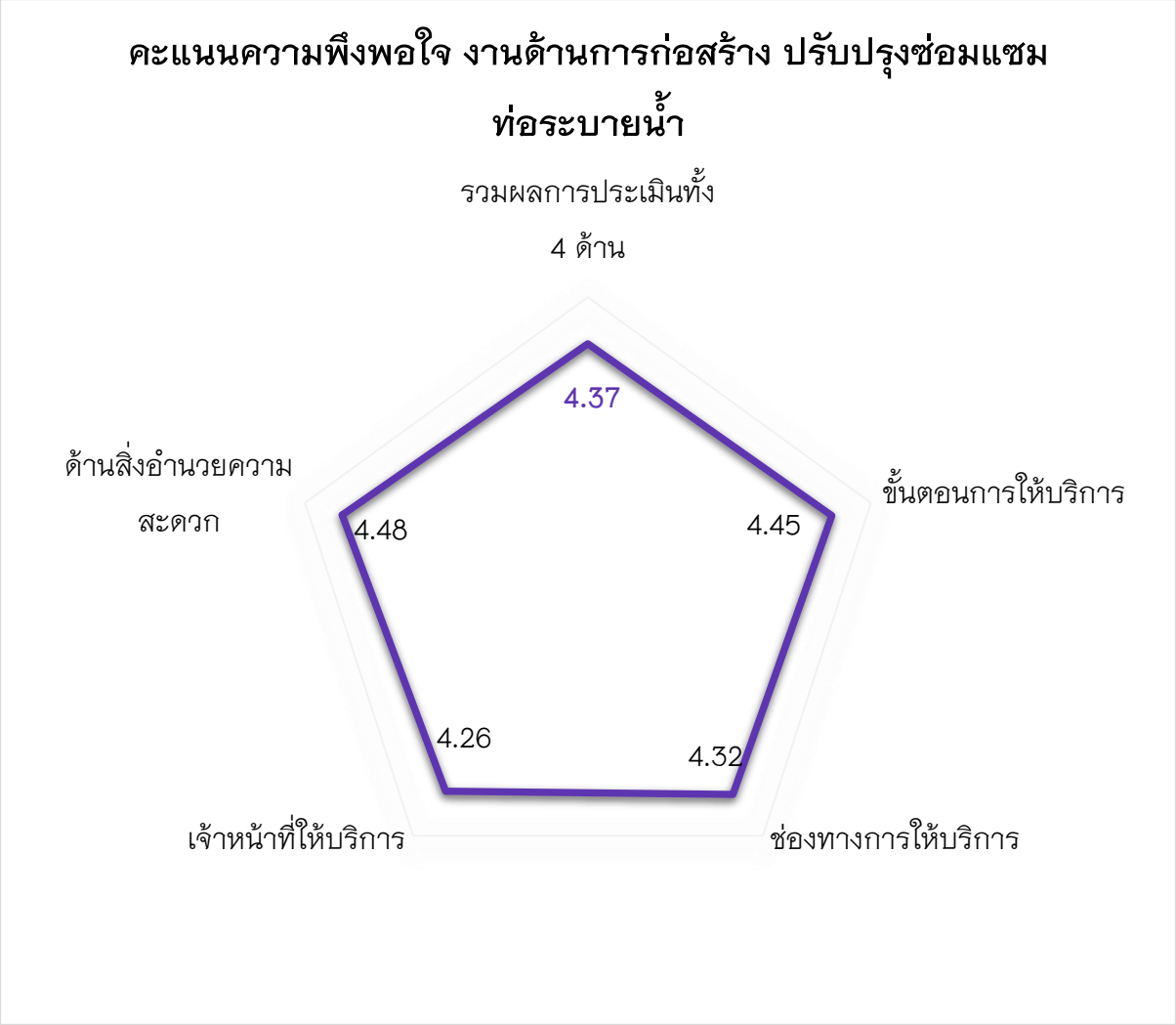
ตารางที่ 4-18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.68	0.61	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.55	0.63	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.55	0.65	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.38	0.79	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.23	0.75	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.48**	**0.54**	**พึงพอใจมากที่สุด**



ภาพที่ 4-23 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจงานบริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดัง**ภาพที่ 4-24**



ภาพที่ 4-24 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ ในภาพรวม

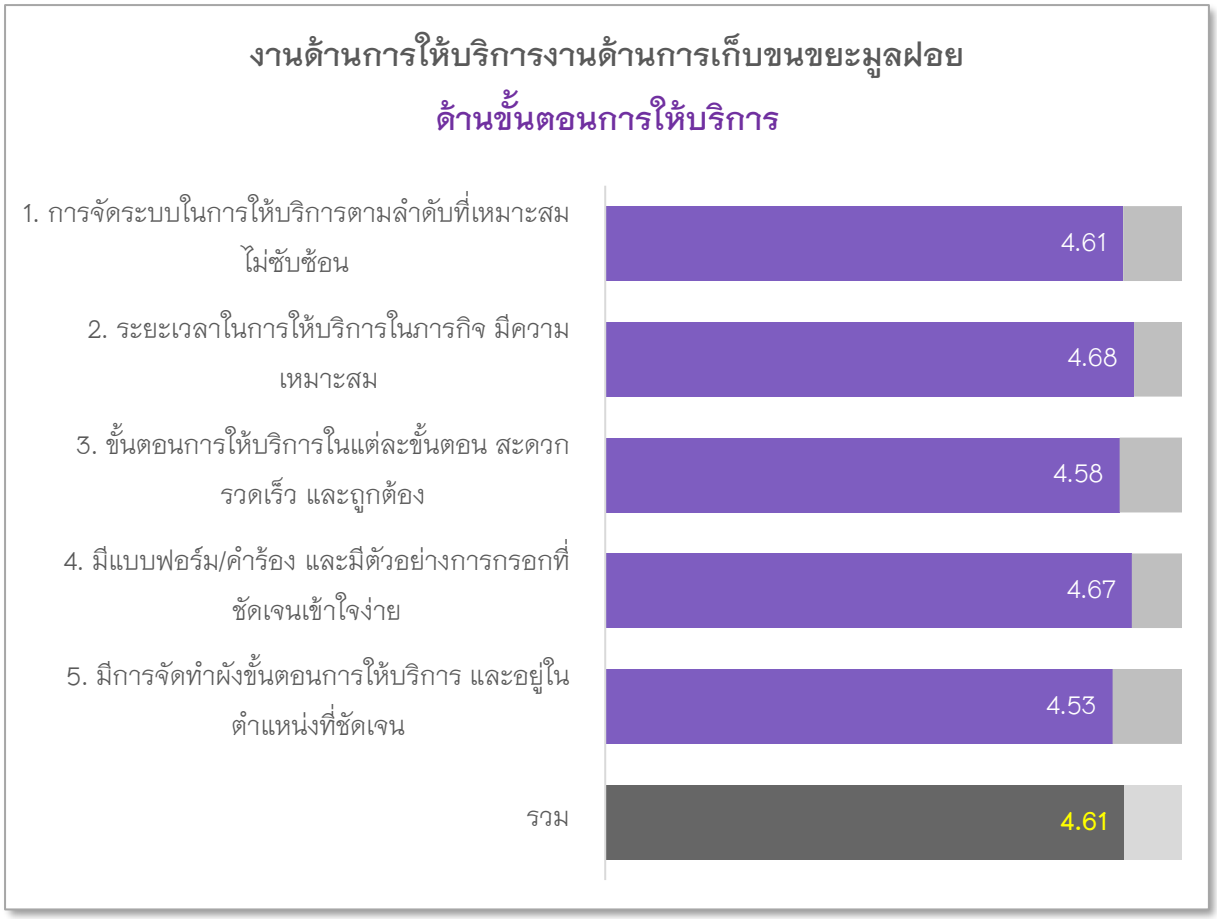
4.2.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-19** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.61 (S.D. = 0.58) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.65) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 (S.D. = 0.68) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.61 (S.D. = 0.67) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 (S.D. = 0.72) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการและอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 (S.D. = 0.72) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-25**

ตารางที่ 4-19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.61	0.67	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.68	0.65	พึงพอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.58	0.72	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.67	0.68	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.53	0.72	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.61**	**0.58**	**พึงพอใจมากที่สุด**

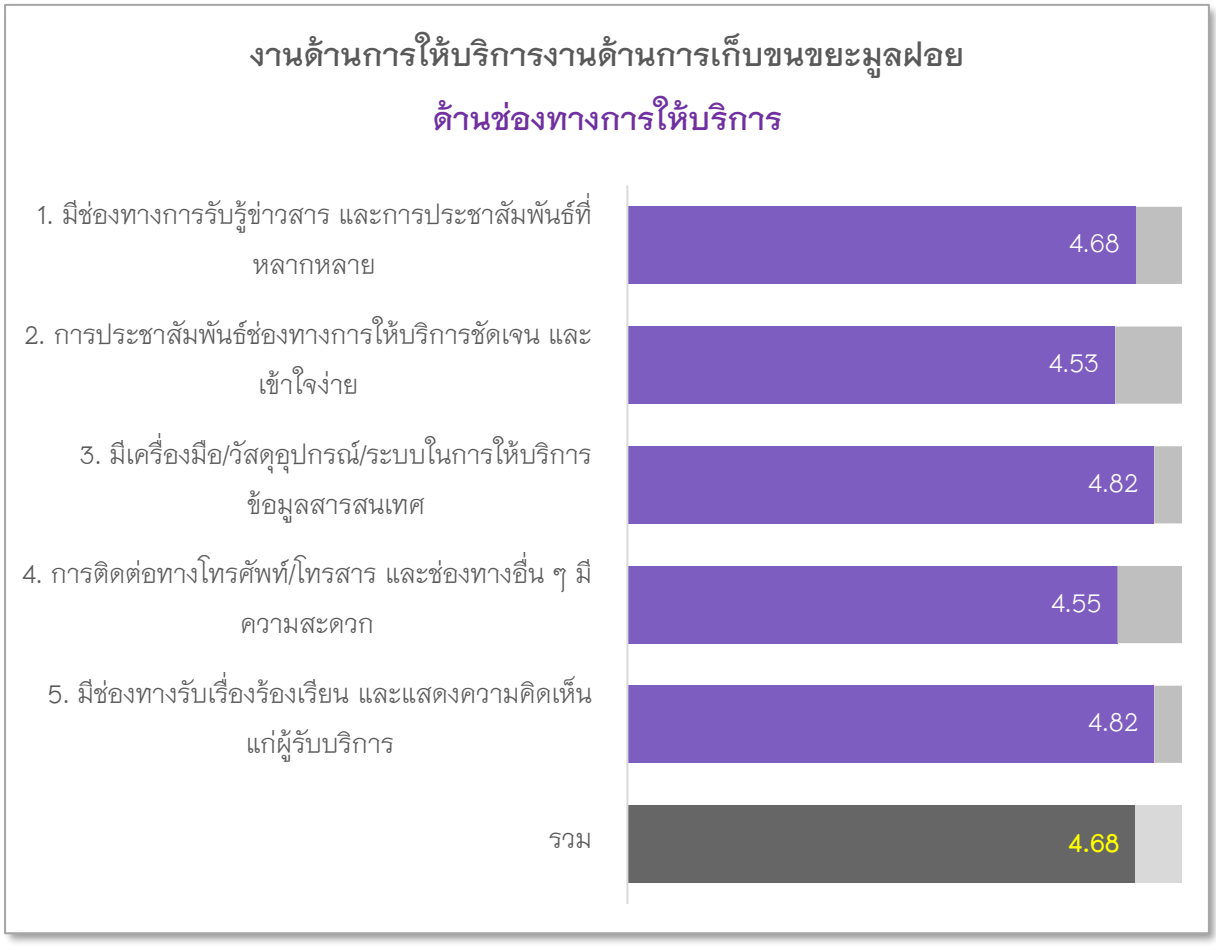


ภาพที่ 4-25 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-20** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.52) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.82 (S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีเครื่องมือ/ วัสดุอุปกรณ์/ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 (S.D. = 0.54) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.68) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 (S.D. = 0.77) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 (S.D. = 0.75) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-26**

ตารางที่ 4-20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ในด้านช่องทางการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.68	0.68	พึงพอใจมากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.53	0.75	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/ วัสดุอุปกรณ์/ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.82	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.55	0.77	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.82	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.68**	**0.52**	**พึงพอใจมากที่สุด**

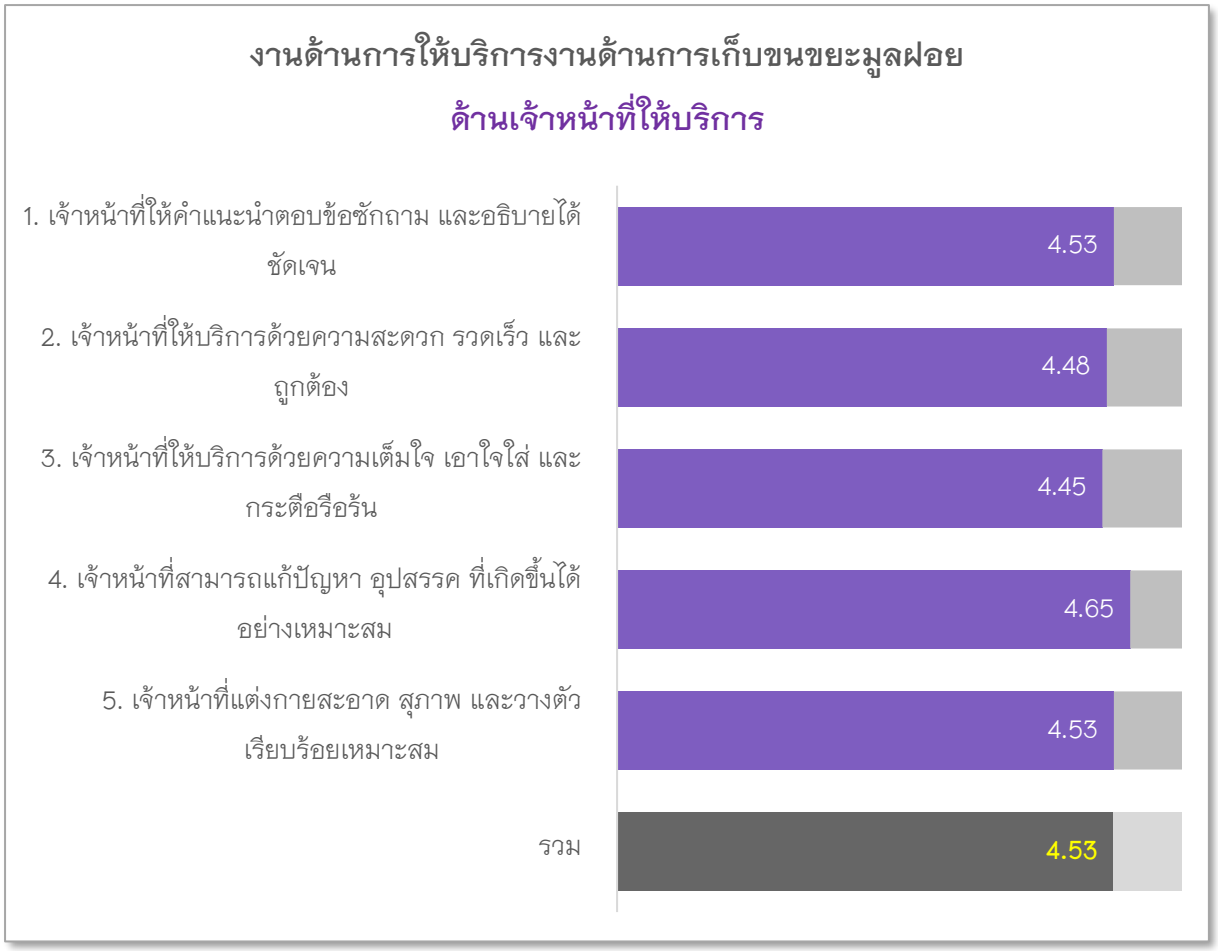


ภาพที่ 4-26 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-21** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 (S.D. = 0.68) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.65 (S.D. = 0.68) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 (S.D. = 0.72) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามและอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 (S.D. = 0.75) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 (S.D. = 0.75) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.45 (S.D. = 0.77) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-27**

ตารางที่ 4-21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.53	0.75	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.48	0.75	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.45	0.77	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.65	0.68	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.53	0.72	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.53**	**0.68**	**พึงพอใจมากที่สุด**

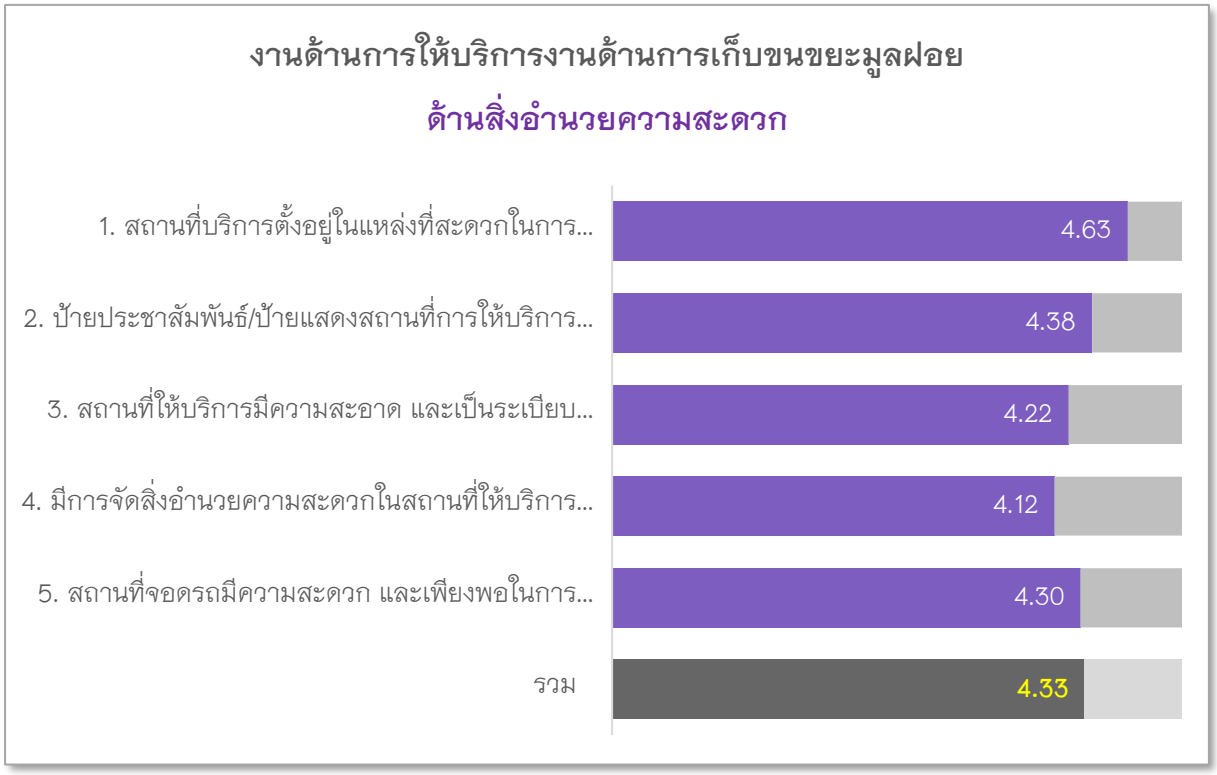


ภาพที่ 4-27 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-22** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.33 (S.D. = 0.65) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.63 (S.D. = 0.69) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ป้ายประชาสัมพันธ์/ ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.38 (S.D. = 0.76) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.30 (S.D. = 0.77) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.22 (S.D. = 0.83) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.12 (S.D. = 0.83) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-28**

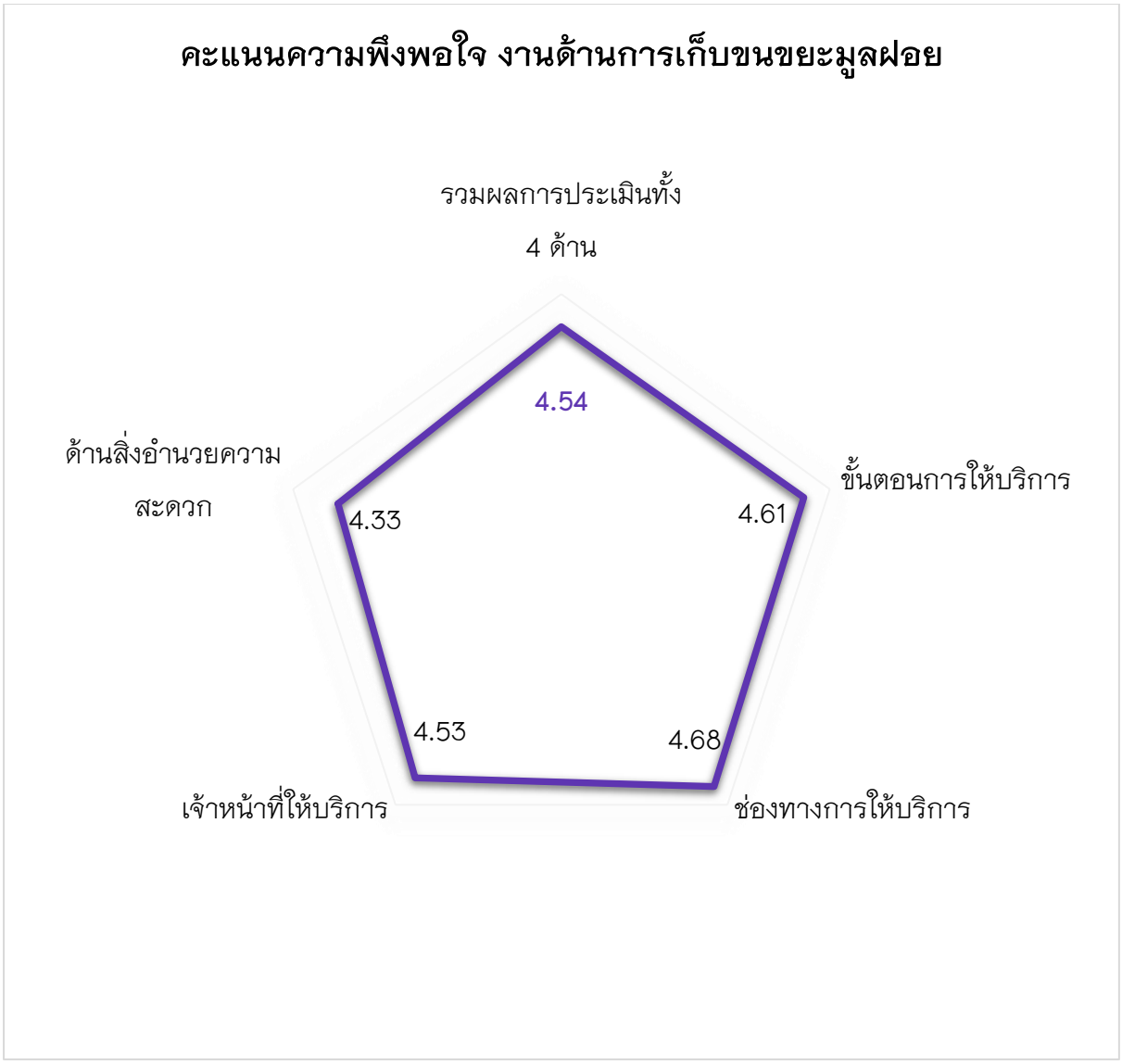
ตารางที่ 4-22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.63	0.69	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.38	0.76	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.22	0.83	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.12	0.83	พึงพอใจมาก
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.30	0.77	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.33**	**0.65**	**พึงพอใจมากที่สุด**



ภาพที่ 4-28 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจงานบริการภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดัง**ภาพที่ 4-29**



ภาพที่ 4-29 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ในภาพรวม

4.2.6 ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-23** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 (S.D. = 0.54) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.83 (S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 (S.D. = 0.62) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 (S.D. = 0.62) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 (S.D. = 0.62) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และการจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.49 (S.D. = 0.80) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-30**

ตารางที่ 4-23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

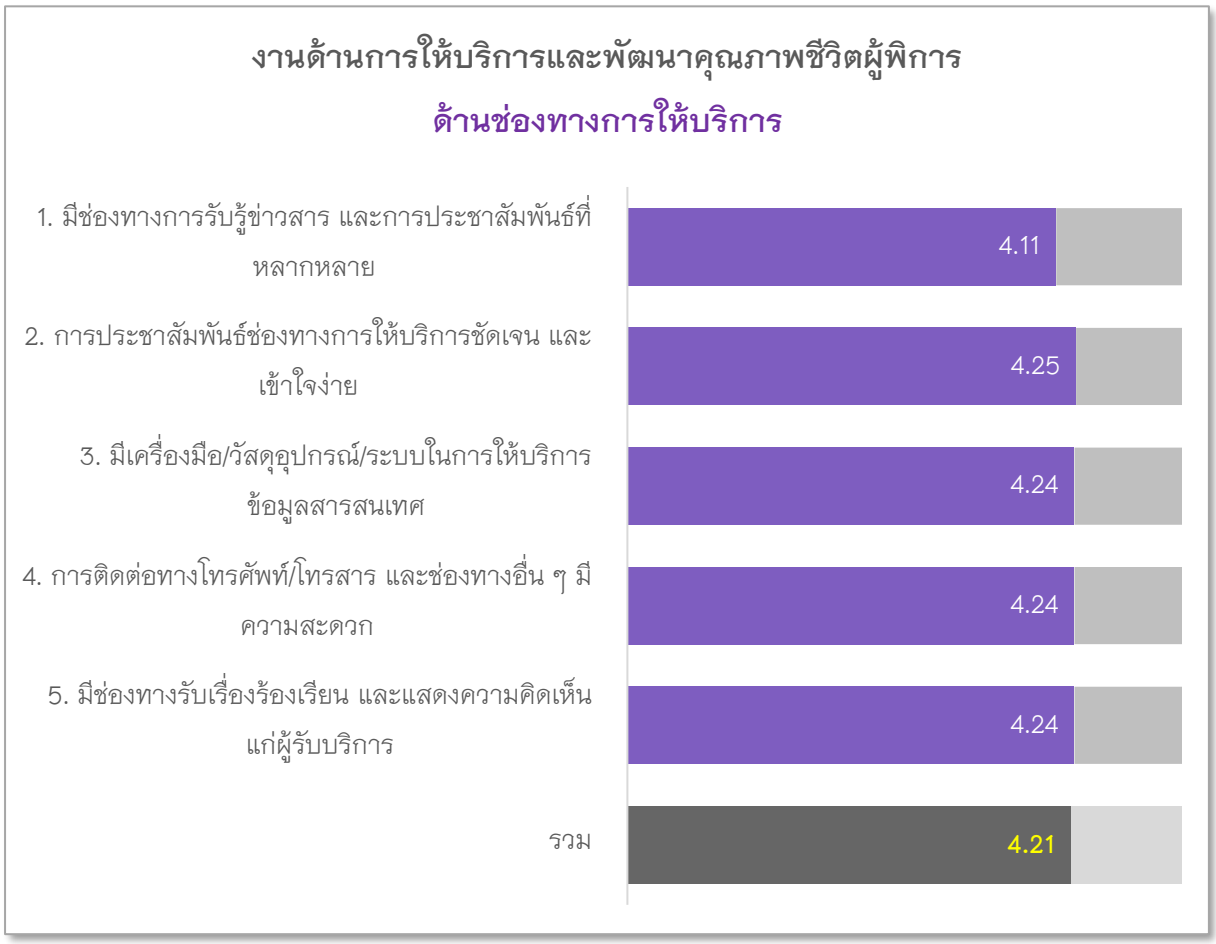
การให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.49	0.80	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.83	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.74	0.62	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.74	0.62	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.74	0.62	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.71**	**0.54**	**พึงพอใจมากที่สุด**

ภาพที่ 4-30 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-24** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.21 (S.D. = 0.79) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.25 (S.D. = 0.88) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีเครื่องมือ/ วัสดุอุปกรณ์/ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.89) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.89) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.89) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.11 (S.D. = 0.89) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-31**

ตารางที่ 4-24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในด้านช่องทางการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.11	0.89	พึงพอใจมาก
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.25	0.88	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/ วัสดุอุปกรณ์/ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.24	0.89	พึงพอใจมากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.24	0.89	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.24	0.89	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.21**	**0.79**	**พึงพอใจมากที่สุด**

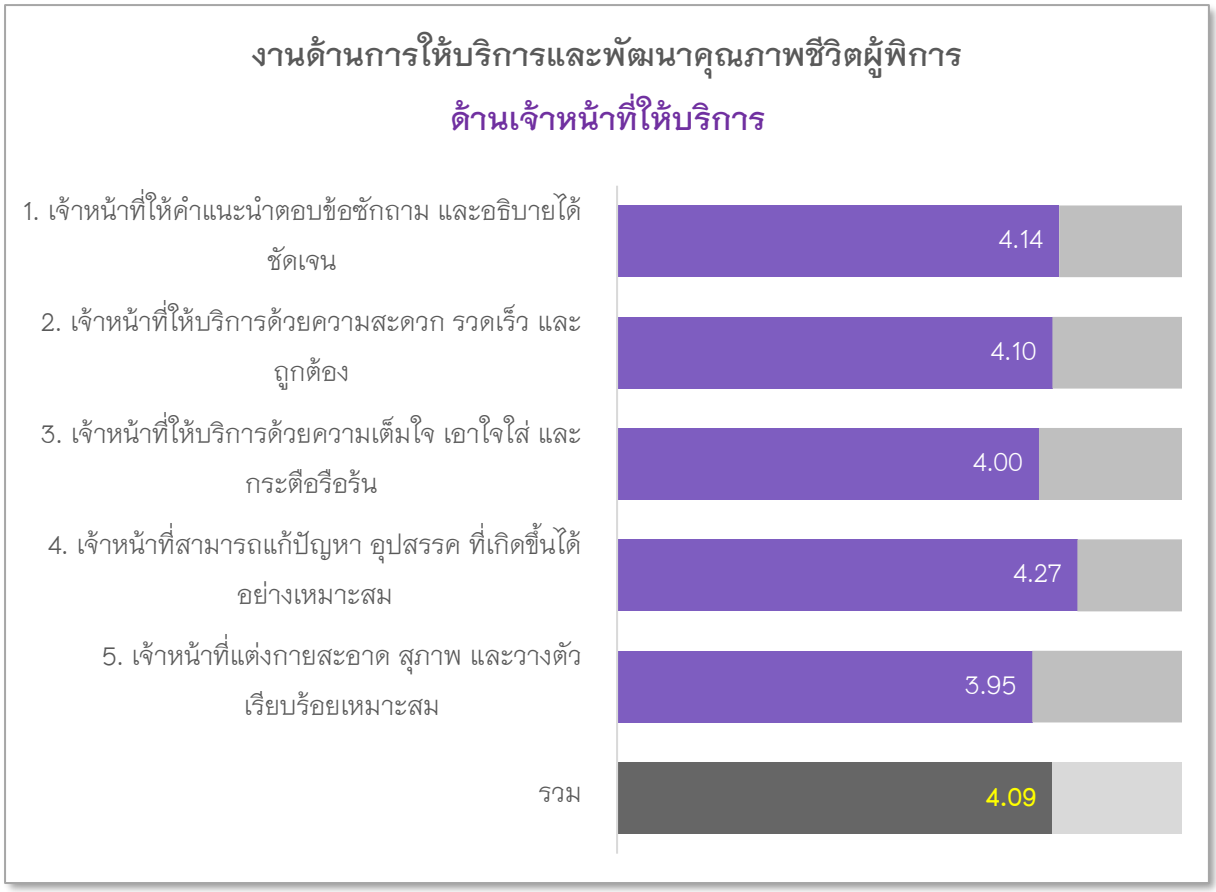


ภาพที่ 4-31 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-25** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.09 (S.D. = 0.60) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.27 (S.D. = 0.87) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.14 (S.D. = 0.89) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.10 (S.D. = 0.90) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.00 (S.D. = 0.88) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.95 (S.D. = 0.88) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-32**

ตารางที่ 4-25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.14	0.89	พึงพอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.10	0.90	พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.00	0.88	พึงพอใจมาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.27	0.87	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	3.95	0.88	พึงพอใจมาก
รวม	**4.09**	**0.60**	**พึงพอใจมาก**

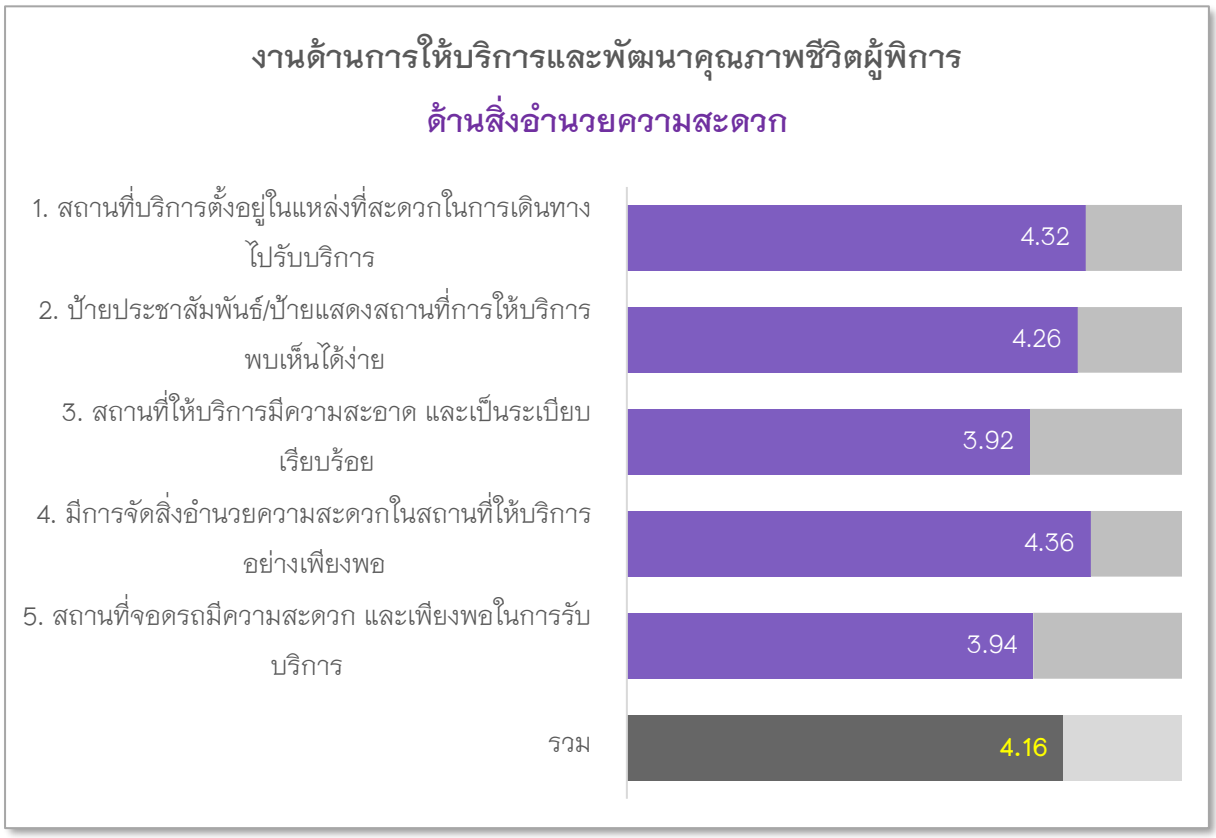


ภาพที่ 4-32 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จาก**ตารางที่ 4-26** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 4.16 (S.D. = 0.64) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.36 (S.D. = 0.86) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.32 (S.D. = 0.85) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.26 (S.D. = 0.87) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.94 (S.D. = 0.88) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.92 (S.D. = 0.87) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง**ภาพที่ 4-33**

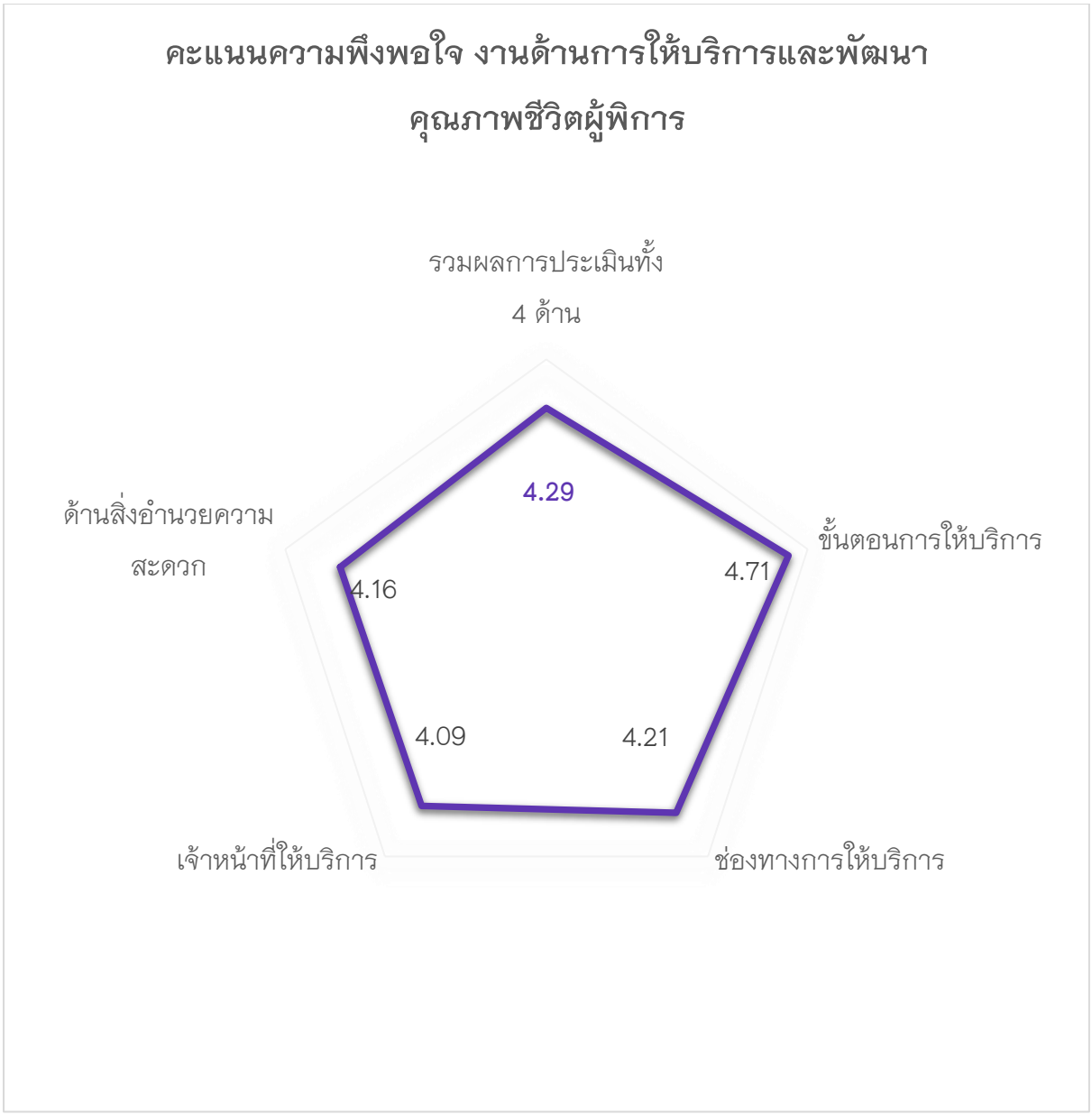
ตารางที่ 4-26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.32	0.85	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.26	0.87	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.92	0.87	พึงพอใจมาก
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.36	0.86	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	3.94	0.88	พึงพอใจมาก
รวม	**4.16**	**0.64**	**พึงพอใจมาก**



ภาพที่ 4-33 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจงานบริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดัง**ภาพที่ 4-34**



ภาพที่ 4-34 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ในภาพรวม

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี

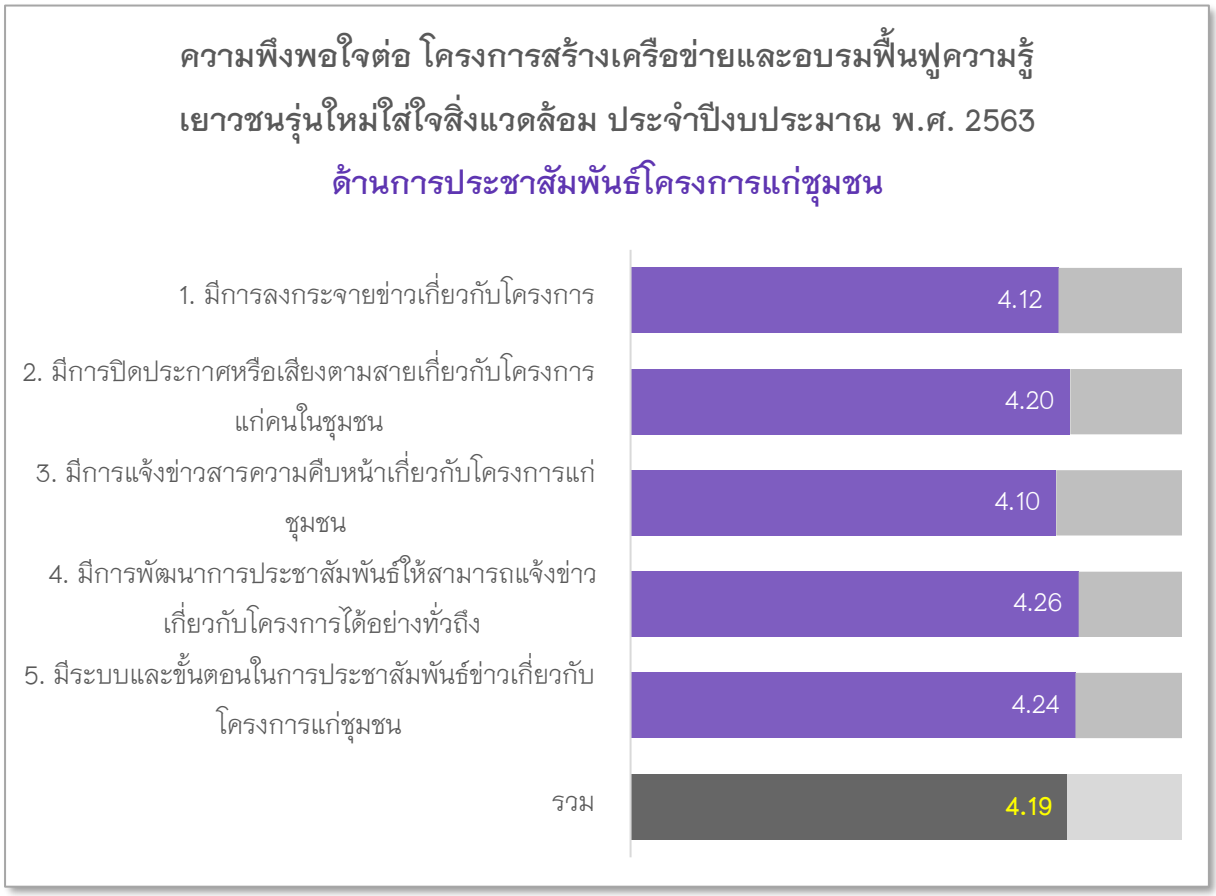
4.3.1 โครงการสร้างเครือข่ายและอบรมฟื้นฟูความรู้เยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

โครงการสร้างเครือข่ายและอบรมฟื้นฟูความรู้เยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการจากโครงการสร้างเครือข่ายและอบรมฟื้นฟูความรู้เยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.19 (S.D. = 0.72) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.26 (S.D. = 0.85) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.85) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.20 (S.D. = 0.87) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.12 (S.D. = 0.85) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.10 (S.D. = 0.86) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-27** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-35**

ตารางที่ 4-27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน			
1. มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการ	4.12	0.85	พึงพอใจมาก
2. มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน	4.20	0.87	พึงพอใจมาก
3. มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	4.10	0.86	พึงพอใจมาก
4. มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง	4.26	0.85	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	4.24	0.85	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.19**	**0.72**	**พึงพอใจมาก**

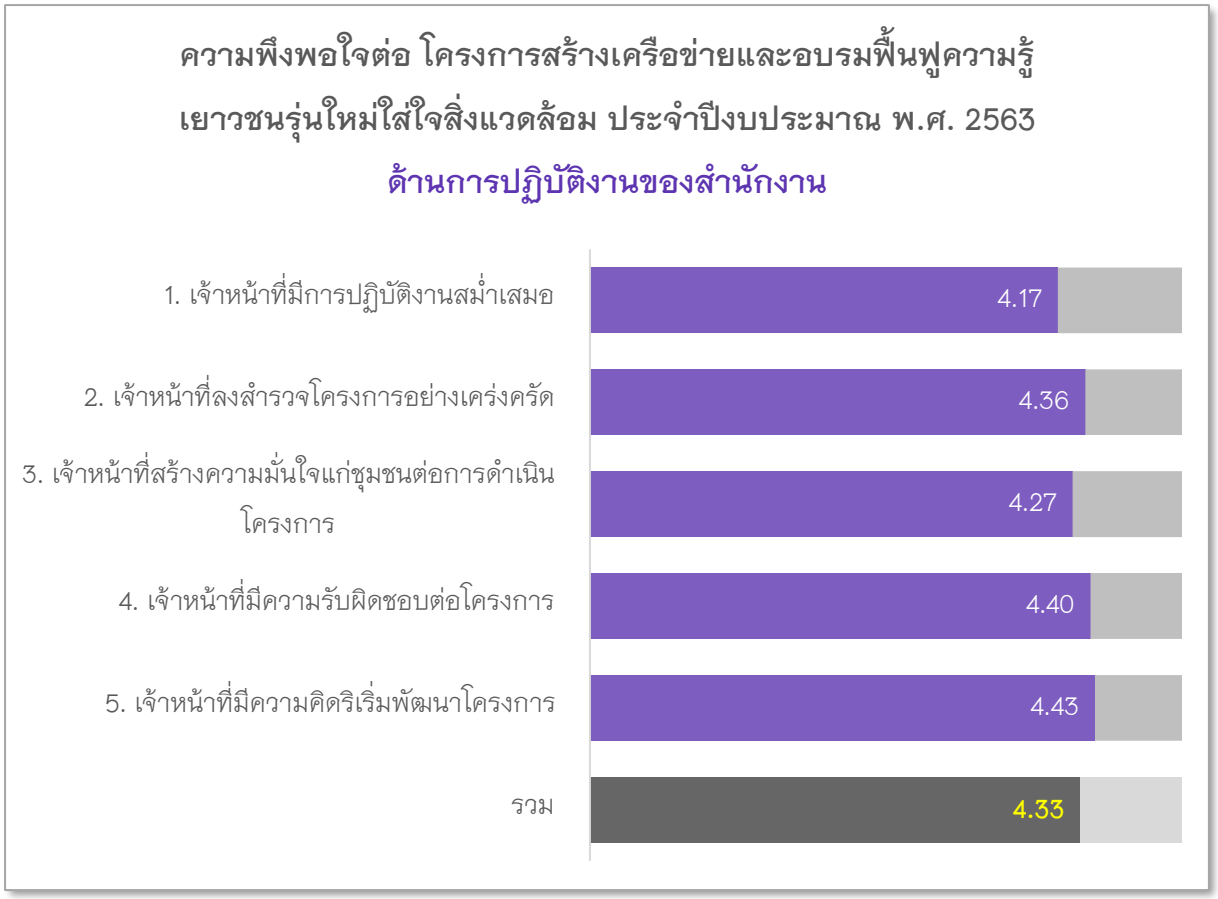


ภาพที่ 4-35 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน

2) ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการจากโครงการสร้างเครือข่ายและอบรมฟื้นฟูความรู้เยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.33 (S.D. = 0.72) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.43 (S.D. = 0.83) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.40 (S.D. = 0.83) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.36 (S.D. = 0.84) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.27 (S.D. = 0.85) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.17 (S.D. = 0.87) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-28** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-36**

ตารางที่ 4-28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน			
1. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ	4.17	0.87	พึงพอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด	4.36	0.84	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ	4.27	0.85	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ	4.40	0.83	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ	4.43	0.83	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.33**	**0.72**	**พึงพอใจมากที่สุด**

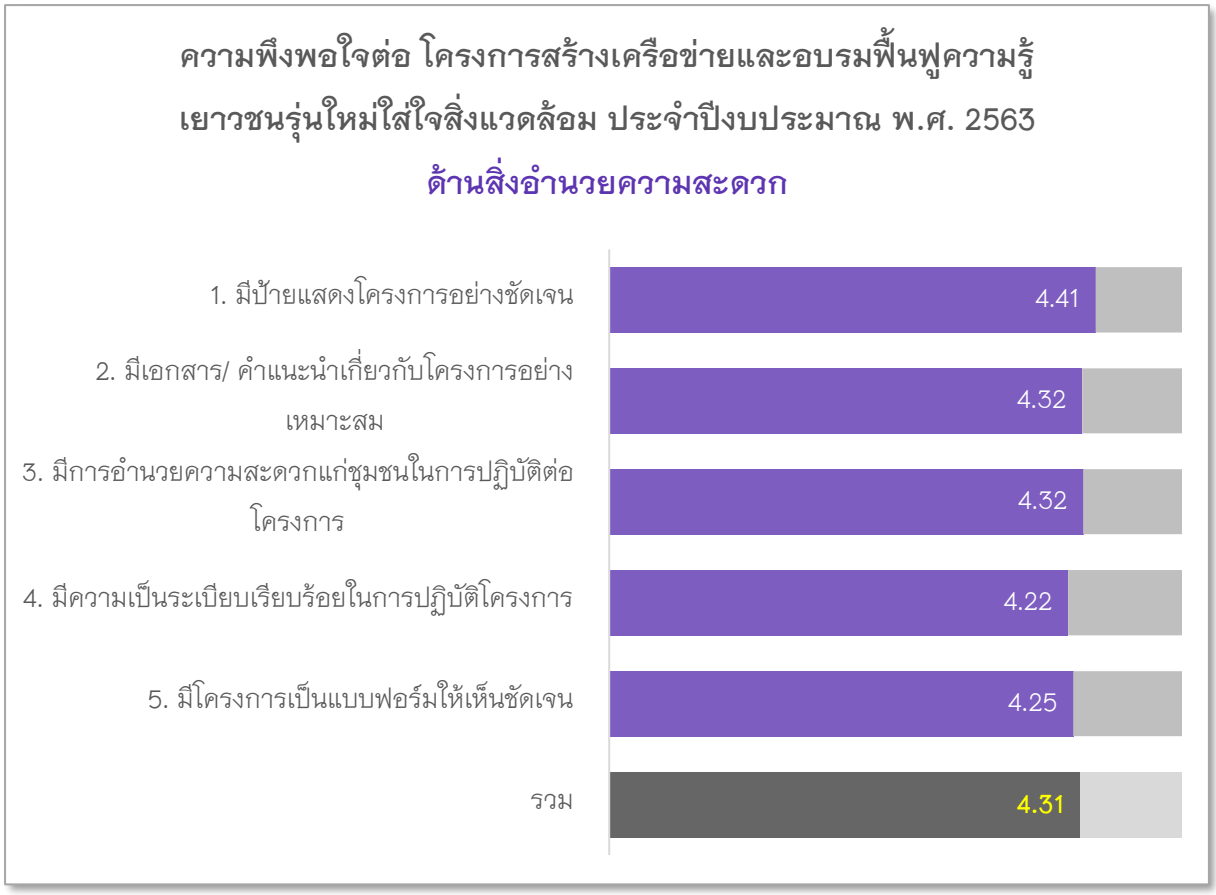


ภาพที่ 4-36 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการจากโครงการสร้างเครือข่ายและอบรมฟื้นฟูความรู้เยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.31 (S.D. = 0.72) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.41 (S.D. = 0.78) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีเอกสาร/ คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.32 (S.D. = 0.83) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.32 (S.D. = 0.84) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.25 (S.D. = 0.83) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.22 (S.D. = 0.87) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-29** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-37**

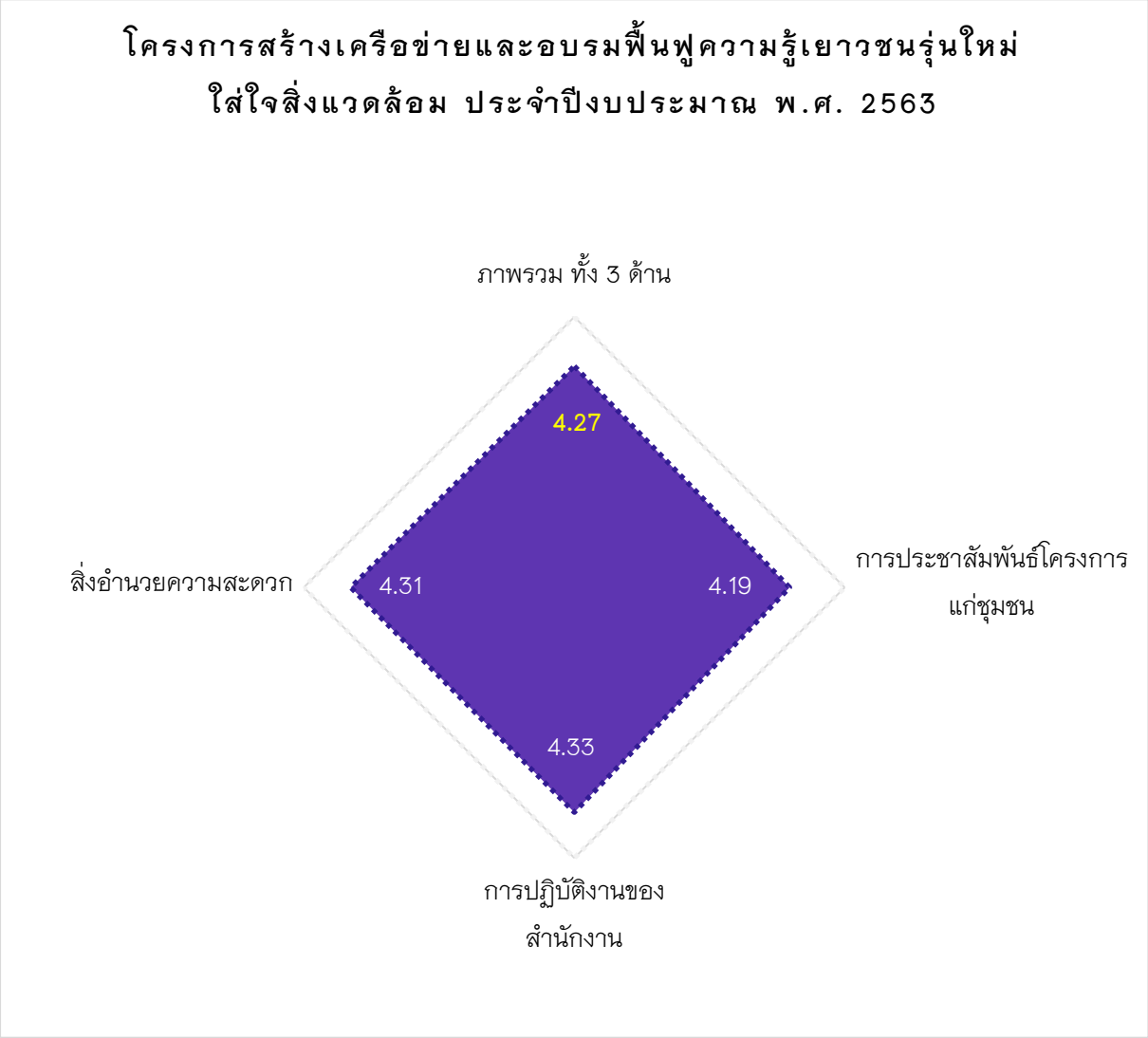
ตารางที่ 4-29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน	4.41	0.78	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีเอกสาร/ คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม	4.32	0.83	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	4.32	0.84	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	4.22	0.87	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน	4.25	0.83	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.31**	**0.72**	**พึงพอใจมากที่สุด**



ภาพที่ 4-37 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายละเอียดค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี โครงการสร้างเครือข่ายและอบรมฟื้นฟูความรู้เยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตาม**ภาพที่ 4-38** จะเห็นว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.27 โดยด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.33 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.31 และด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.19 ตามลำดับ



ภาพที่ 4-38 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

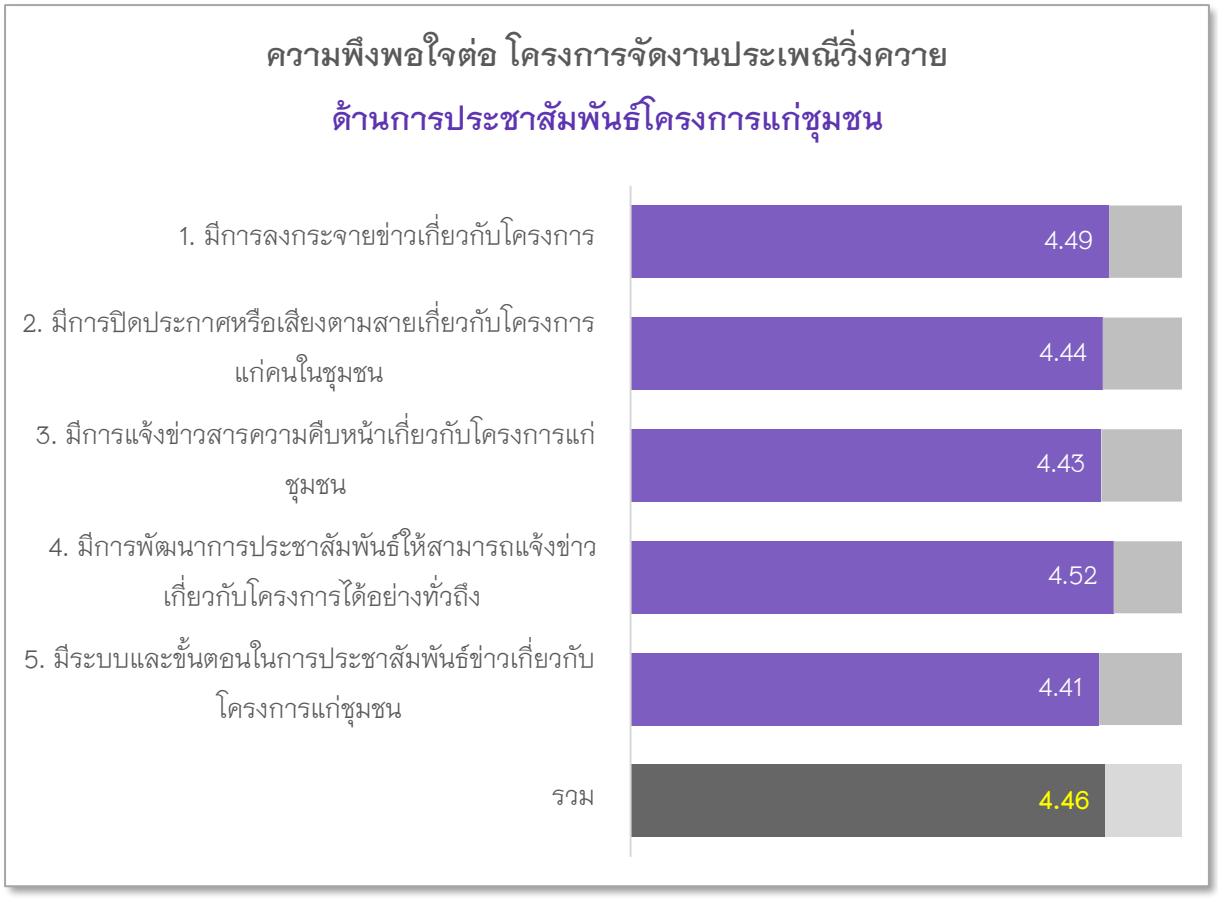
4.3.2 โครงการจัดงานประเพณีวิ่งควาย

โครงการจัดงานประเพณีวิ่งควาย เป็นโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการจากโครงการจัดงานประเพณีวิ่งควาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.46 (S.D. = 0.57) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.52 (S.D. = 0.75) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.49 (S.D. = 0.73) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.44 (S.D. = 0.80) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.43 (S.D. = 0.79) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.41 (S.D. = 0.79) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-30** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-39**

ตารางที่ 4-30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ อบต.คลองกิ่ว ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน			
1. มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการ	4.49	0.73	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน	4.44	0.80	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	4.43	0.79	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง	4.52	0.75	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	4.41	0.79	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.46**	**0.57**	**พึงพอใจมากที่สุด**

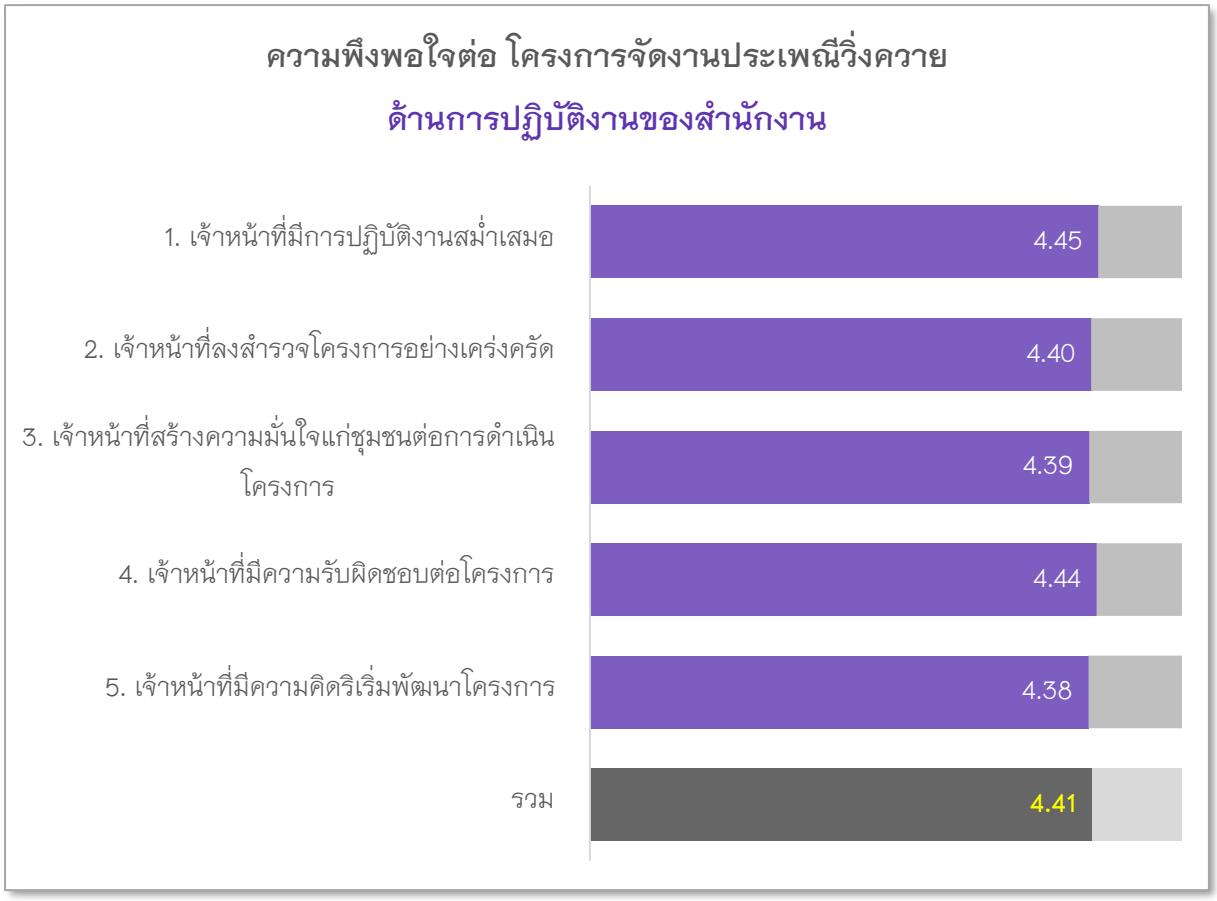


ภาพที่ 4-39 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน

2) ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการจากโครงการจัดงานประเพณีวิ่งควาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.41 (S.D. = 0.71) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.45 (S.D. = 0.79) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.44 (S.D. = 0.78) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.40 (S.D. = 0.81) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.39 (S.D. = 0.80) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.38 (S.D. = 0.81) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-31** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-40**

ตารางที่ 4-31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ อบต.คลองกิ่ว ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน			
1. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ	4.45	0.79	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด	4.40	0.81	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ	4.39	0.80	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ	4.44	0.78	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ	4.38	0.81	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.41**	**0.71**	**พึงพอใจมากที่สุด**

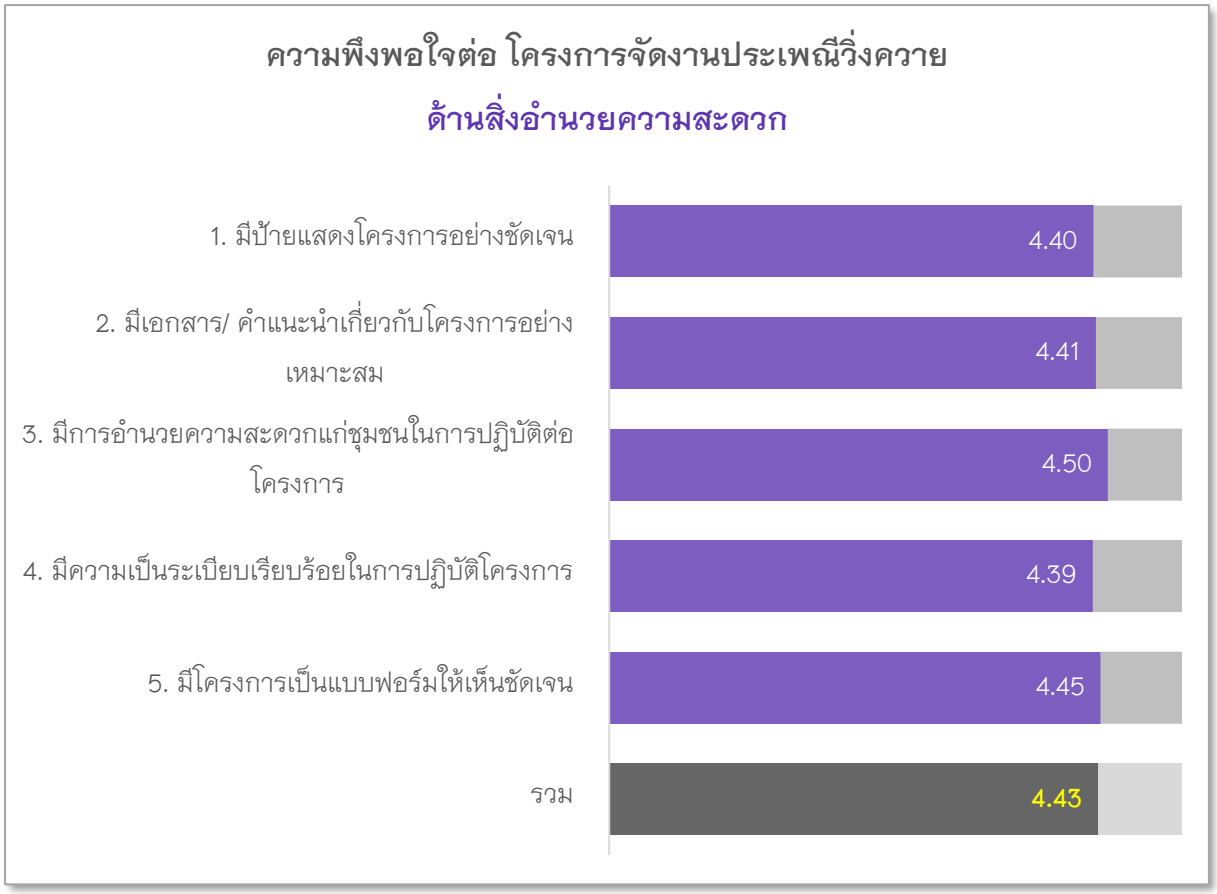


ภาพที่ 4-40 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการจากโครงการจัดงานประเพณีวิ่งควาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 (S.D. = 0.57) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.50 (S.D. = 0.72) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.45 (S.D. = 0.69) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีเอกสาร/ คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.41 (S.D. = 0.76) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.40 (S.D. = 0.78) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.39 (S.D. = 0.78) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดัง**ตารางที่ 4-32** และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ**ดังภาพที่ 4-41**

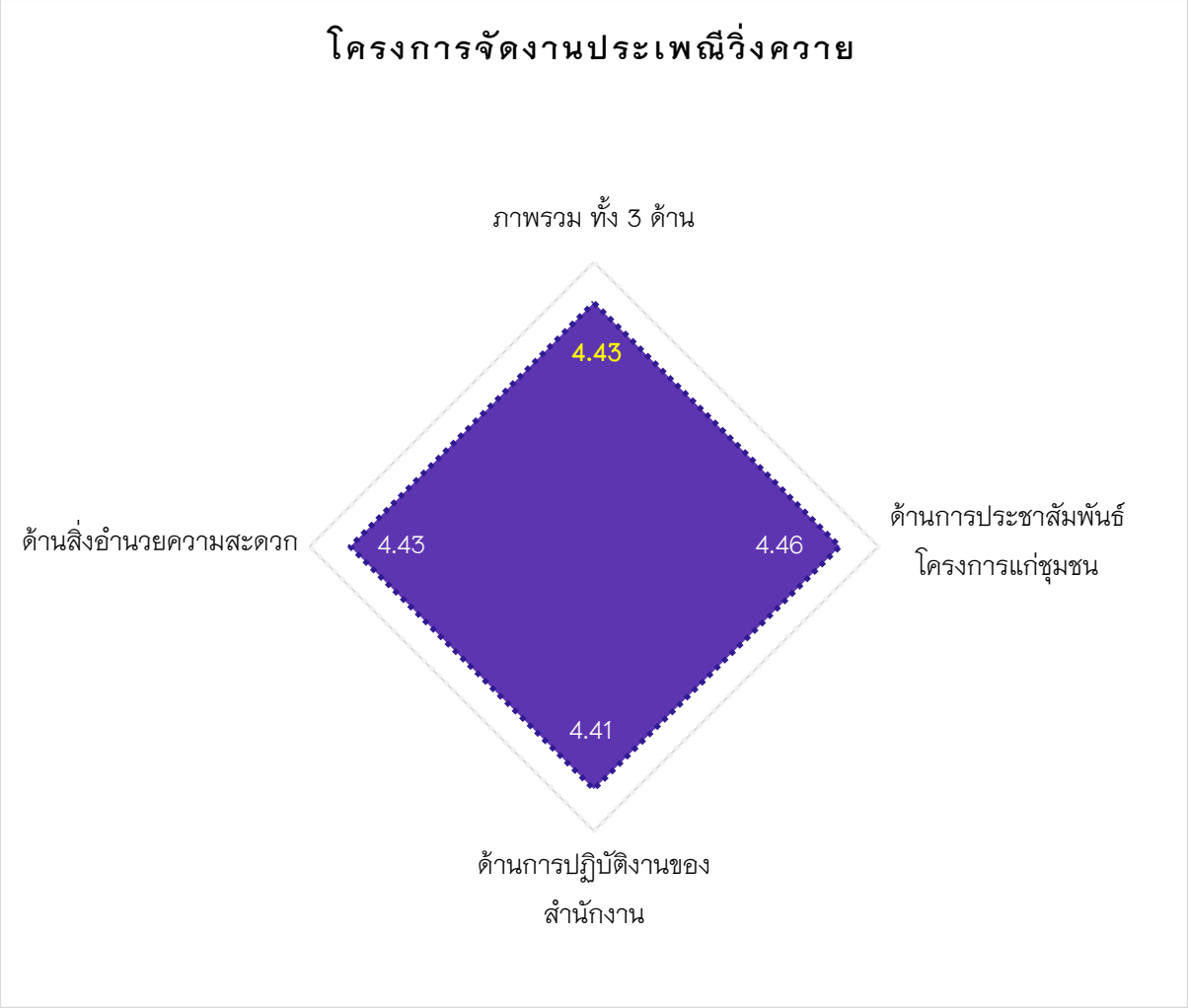
ตารางที่ 4-32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ อบต.คลองกิ่ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน	4.40	0.78	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีเอกสาร/ คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม	4.41	0.76	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	4.50	0.72	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	4.39	0.78	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน	4.45	0.69	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	**4.43**	**0.57**	**พึงพอใจมากที่สุด**



ภาพที่ 4-41 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายละเอียดค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว โครงการจัดงานประเพณีวิ่งควาย ตาม **ภาพที่ 4-42** จะเห็นว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.43 โดยด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากัน มีค่าเท่ากับ 4.46 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.43 และด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.41 ตามลำดับ



ภาพที่ 4-42 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ในภาพรวม

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ใน 5 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย 2) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า 3) ภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมท่อระบายน้ำ 4) ภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย และ 5) ภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ประชาชนประชากร ได้แก่ ผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 397 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยคณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

5.1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.89 เป็นเพศชาย ร้อยละ 48.11 มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 24.43 รองลงมามีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี จำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 21.91 การสอบถามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 35.77 รองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 22.42 การสอบถามถึงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 27.96 รองลงมา มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ร้อยละ 18.39 และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 15.11 การอาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 33.50 อยู่อาศัยในพื้นที่นี้ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป รองลงมาอยู่อาศัยในพื้นที่นี้ระหว่าง 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.94 และการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่

รับทราบข้อมูลจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 37.28 รองลงมา คือ รับทราบจากแผ่นพับ/ใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 22.17 และรับทราบจากสื่อวิทยุ/โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 19.14

5.1.2 ผลการประเมินความพึงพอใจภารกิจงานที่เข้ารับบริการ

ตัวอย่าง จำนวน 397 คน เข้ารับบริการในภารกิจต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว จำแนกตามกลุ่มภารกิจบริการจำนวน 5 ภารกิจ พบว่า ส่วนใหญ่เข้ารับบริการภารกิจด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย คิดเป็นร้อยละ 23.43 ภารกิจด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 21.16 ภารกิจด้านการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า คิดเป็นร้อยละ 20.15 ภารกิจด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ คิดเป็นร้อยละ 20.15 และภารกิจด้านการเก็บขนขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 15.11 ตามลำดับ สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจภารกิจที่เข้ารับบริการ สรุปได้ดังนี้

1) ความพึงพอใจโดยรวม

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 88.17 (ระดับคะแนนตามเกณฑ์เท่ากับ 8 คะแนน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 89.21 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่า 86.58

2) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 87.67 (ระดับคะแนนตามเกณฑ์เท่ากับ 8 คะแนน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 91.57 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่า 81.42

3) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 86.76 (ระดับคะแนนตามเกณฑ์เท่ากับ 8 คะแนน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 89.85 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่า 84.20

4) ภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 87.49 (ระดับคะแนนตามเกณฑ์เท่ากับ 8 คะแนน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 89.50 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่า 85.20

5) ภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.77 (ระดับคะแนนตามเกณฑ์เท่ากับ 9 คะแนน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.60 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่า 86.60

6) ภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 85.87 (ระดับคะแนนตามเกณฑ์เท่ากับ 8 คะแนน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 94.14 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 81.86

5.1.3 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี

1) โครงการสร้างเครือข่ายและอบรมฟื้นฟูความรู้เยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจการให้บริการโครงการฯ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.27 ($\overline{X}$)จัดอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

2) โครงการจัดงานประเพณีวิ่งควาย เป็นโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของ

องค์การบริหารส่วนตำบล และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจการให้บริการโครงการฯ มีร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 ($\overline{X}$) จัดอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่วใน 5 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย 2) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า 3) ภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ 4) ภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย และ5) ภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 88.17 ซึ่งภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย มีค่ามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 (ร้อยละความพึงพอใจ 90.77 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.38 (ร้อยละความพึงพอใจ 87.67 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 8 คะแนน) ความพึงพอใจของผู้รับบริการภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.37 (ร้อยละความพึงพอใจ 87.49 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 8 คะแนน) ความพึงพอใจของผู้รับบริการภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.34 (ร้อยละความพึงพอใจ 86.76 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 8 คะแนน) และความพึงพอใจของผู้รับบริการภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.29 (ร้อยละความพึงพอใจ 85.87 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 8 คะแนน) ตามลำดับ

ซึ่งผลการประเมินดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานท้องถิ่นของสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในภารกิจงานทั้ง 5 ภารกิจ ได้ผลภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 88.17 เมื่อพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จะตรงกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90 ซึ่งจะได้คะแนน 8 คะแนน

บรรณานุกรม

โกวิทย์ พวงงาม. (2549). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ปรับวิธีคิด เพิ่มความสามารถ และพลังสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: เอกสารเผยแพร่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

โกวิทย์ พวงงาม. (2554). การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นันท์นภัส วงษ์พาณิทอักษร. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษากรณี สถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยศรีปทุม, 8(1). หน้า 208–218.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 5 แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

บรรจบ กาญจนดุล. (2546). ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ: คุรุสภาลาดพร้าว.

บูฆอรี ยีหมะ. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประธาน คงฤทธิศึกษากร. (2534). ทฤษฎีการปกครองท้องถิ่นไทย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปริมพร อัมพันธุ์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). เอกสารประกอบการบรรยายรายวิชา PS708 องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

โภคิน พลกุล และคณะ. (2538). รายงานการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. รายงานการวิจัยเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

โภคิน พลกุล. (2536). หลักกฎหมายเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.

มณีวรรณ ตั้นไทย. (2546). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2561). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะกอม อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. รายงานวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ.

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานวิจัย. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

เรวัต แสงสุริยงค์. (2547). การบริการอิเล็กทรอนิกส์ : ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ลิขิต ธีรเวคิน. (2553). การเมืองการปกครองไทย (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วรเดช จันทรศร. (2544). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย.

วัจนาถ วังตาล. (2536). วิเคราะห์กฎหมายการปกครองท้องถิ่นไทยในรูปแบบสุขาภิบาล. เข้าถึงจาก http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=วิเคราะห์กฎหมายการปกครองท้องถิ่นไทยในรูปแบบสุขาภิบาล.

วุฒิสาร ตันไชย. (2547). การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น: ความก้าวหน้าหลังรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540, นนทบุรี.

วุฒิสาร ต้นไชย. (2552). ยุทธศาสตร์การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอเน็ต.

ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล. (2555). การเมืองในกระบวนการกระจายอำนาจ : ศึกษาผ่านบทบาทของนักวิชาการข้าราชการ นักการเมือง และประชาชน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์. (2555). บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. เข้าถึงจาก http://www.gotoknow.org/posts/422467.

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว. (2563). ข้อมูลพื้นฐาน. เข้าถึงได้จาก https://klongkiew.go.th/

อรอุมา สมบูรณ์. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชน การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

อุดม ทุมโฆสิต. (2551). รายงานวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาตร์.

Hoffman and Bateson. (2006). The role of expectations in the consumer satisfaction formation process: Empirical evidence in the travel agency sector. Tourism Management, 27(3). Pp. 410–419.

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

Yamane, Taro. (1973). Introductory Analysis. (3rd ed.) Tokyo: Harper International edition.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

แบบสอบถามเลขที่

.....

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

แบบสอบถาม

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในคุณภาพการให้บริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว ประจำปีงบประมาณ 2563

<u>คำชี้แจง</u>

1) แบบสอบถามนี้ จัดทำเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในคุณภาพการให้บริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2563 โดยความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว และคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางในการทำหน้าที่สำรวจและประเมินผล เพื่อนำผลข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนต่อไป

2) แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ อบต.คลองกิ่ว

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามโครงการโดดเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด

3) การตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบข้อมูลให้ตรงตามความเป็นจริงท่านที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว และเป็นผู้รับบริการสาธารณะทั้งทางตรงและทางอ้อมทั้งนี้ ข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งคณะที่ปรึกษาฯ จะวิเคราะห์ผลข้อมูลภาพรวมเท่านั้น และไม่มีผลกระทบต่อท่านในการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

แบบสอบถามออนไลน์สแกนที่นี่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ลงใน ☐ หน้าภารกิจที่ท่านได้เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว

☐ 1) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย
(กรุณาทำข้อมูล เฉพาะหน้าที่ 3 และหน้าที่ 8-10)

☐ 2) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า
(กรุณาทำข้อมูล เฉพาะหน้าที่ 4 และหน้าที่ 8-10)

☐ 3) ภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ
(กรุณาทำข้อมูล เฉพาะหน้าที่ 5 และหน้าที่ 8-10)

☐ 4) ภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย
(กรุณาทำข้อมูล เฉพาะหน้าที่ 6 และหน้าที่ 8-10)

☐ 5) ภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ
(กรุณาทำข้อมูล เฉพาะหน้าที่ 7 และหน้าที่ 8-10)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ลงใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านที่สุด

1) เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2) อายุ ☐ อายุต่ำกว่า 20 ปี ☐ อายุ 20 – 30 ปี
☐ อายุ 31 – 40 ปี ☐ อายุ 41 – 50 ปี
☐ อายุ 51 – 60 ปี ☐ อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
☐ อนุปริญญา/เทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ (ระบุ.....)

4) อาชีพ ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ
☐ พนักงานบริษัท ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกร/ประมง ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ อื่น ๆ (ระบุ.....)

5) ระยะเวลาที่ท่านอาศัยอยู่ในเขต อบต.คลองกิ่ว
☐ อยู่อาศัยต่ำกว่า 1 ปี ☐ อยู่อาศัย 1 – 3 ปี
☐ อยู่อาศัย 3 – 5 ปี ☐ อยู่อาศัย 5 – 10 ปี
☐ อยู่อาศัย 10 ปีขึ้นไป

6) ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของ อบต.คลองกิ่ว *(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)*
☐ สื่อสิ่งพิมพ์/จดหมายข่าว ☐ แผ่นพับ/ใบปลิว
☐ เว็บไซต์ ☐ เสียงตามสาย/ประกาศต่าง ๆ
☐ สื่อวิทยุ/โทรทัศน์ ☐ การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ
☐ อื่น ๆ (ระบุ.....)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว

3.1) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย

<u>คำชี้แจง</u> : ให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.คลองกิ่วในแต่ภารกิจ โดยให้คะแนนของความพึงพอใจในแต่ละข้อ และท่านเห็นควรให้คะแนน อบต.คลองกิ่วเท่าใด (น้อยมาก = 1, น้อย = 2, ปานกลาง = 3, มาก = 4, มากที่สุด = 5)

การให้บริการสาธารณะของ อบต.คลองกิ่ว <u>ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย</u>	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	①	②	③	④	⑤
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2) ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	①	②	③	④	⑤
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	①	②	③	④	⑤
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	①	②	③	④	⑤
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	①	②	③	④	⑤
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	①	②	③	④	⑤
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	①	②	③	④	⑤
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	①	②	③	④	⑤
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	①	②	③	④	⑤
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	①	②	③	④	⑤
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ	①	②	③	④	⑤

3.2) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า

<u>คำชี้แจง</u> : ให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.คลองกิ่วในแต่ภารกิจ โดยให้คะแนนของความพึงพอใจในแต่ละข้อ และท่านเห็นควรให้คะแนน อบต.คลองกิ่วเท่าใด (น้อยมาก = 1, น้อย = 2, ปานกลาง = 3, มาก = 4, มากที่สุด = 5)

การให้บริการสาธารณะของ อบต.คลองกิ่ว <u>ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า</u>	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	①	②	③	④	⑤
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2) ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	①	②	③	④	⑤
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	①	②	③	④	⑤
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	①	②	③	④	⑤
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	①	②	③	④	⑤
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	①	②	③	④	⑤
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	①	②	③	④	⑤
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	①	②	③	④	⑤
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	①	②	③	④	⑤
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	①	②	③	④	⑤
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ	①	②	③	④	⑤

3.3) ภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ

คำชี้แจง : ให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.คลองกิ่วในแต่ภารกิจ โดยให้คะแนนของความพึงพอใจในแต่ละข้อ และท่านเห็นควรให้คะแนน อบต.คลองกิ่วเท่าใด (น้อยมาก = 1, น้อย = 2, ปานกลาง = 3, มาก = 4, มากที่สุด = 5)

การให้บริการสาธารณะของ อบต.คลองกิ่ว งานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	①	②	③	④	⑤
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2) ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	①	②	③	④	⑤
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	①	②	③	④	⑤
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	①	②	③	④	⑤
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	①	②	③	④	⑤
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	①	②	③	④	⑤
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	①	②	③	④	⑤
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	①	②	③	④	⑤
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	①	②	③	④	⑤
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	①	②	③	④	⑤
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ	①	②	③	④	⑤

3.4) ภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย

คำชี้แจง : ให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.คลองกิ่วในแต่ภารกิจ โดยให้คะแนนของความพึงพอใจในแต่ละข้อ และท่านเห็นควรให้คะแนน อบต.คลองกิ่วเท่าใด (น้อยมาก = 1, น้อย = 2, ปานกลาง = 3, มาก = 4, มากที่สุด = 5)

การให้บริการสาธารณะของ อบต.คลองกิ่ว ภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	①	②	③	④	⑤
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2) ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	①	②	③	④	⑤
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	①	②	③	④	⑤
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	①	②	③	④	⑤
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	①	②	③	④	⑤
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	①	②	③	④	⑤
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	①	②	③	④	⑤
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	①	②	③	④	⑤
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	①	②	③	④	⑤
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	①	②	③	④	⑤
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ	①	②	③	④	⑤

3.5) ภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ

<u>คำชี้แจง</u> : ให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.คลองกิ่วในแต่ภารกิจ โดยให้คะแนนของความพึงพอใจในแต่ละข้อ และท่านเห็นควรให้คะแนน อบต.คลองกิ่วเท่าใด (น้อยมาก = 1, น้อย = 2, ปานกลาง = 3, มาก = 4, มากที่สุด = 5)

การให้บริการสาธารณะของ อบต.คลองกิ่ว <u>ภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ</u>	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	①	②	③	④	⑤
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2) ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	①	②	③	④	⑤
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	①	②	③	④	⑤
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	①	②	③	④	⑤
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	①	②	③	④	⑤
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	①	②	③	④	⑤
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	①	②	③	④	⑤
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	①	②	③	④	⑤
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	①	②	③	④	⑤
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	①	②	③	④	⑤
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ	①	②	③	④	⑤

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

<u>คำชี้แจง</u> : โปรดแสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของตัวท่าน ในการรับบริการที่ท่านประทับใจ หรือจุดในการรับบริการที่ท่านเห็นควรปรับปรุง เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

1) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและระงับอัคคีภัย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) ภารกิจงานด้านการให้บริการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3) ภารกิจงานด้านการให้บริการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมท่อระบายน้ำ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4) ภารกิจงานด้านการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5) ภารกิจงานด้านการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามโครงการโดดเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด

คำชี้แจง : โปรดแสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของตัวท่าน ในการรับบริการที่ท่านประทับใจหรือจุดในการรับบริการที่ท่านเห็นควรปรับปรุง เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

5.1 ความพึงพอใจการให้บริการต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด

"โครงการสร้างเครือข่ายและอบรมฟื้นฟูความรู้เยาวชนรุ่นใหม่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓"

ลักษณะการให้บริการสาธารณะของ อบต.คลองกิ่ว	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน					
1. มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการ	①	②	③	④	⑤
2. มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน	①	②	③	④	⑤
3. มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	①	②	③	④	⑤
4. มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง	①	②	③	④	⑤
5. มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	①	②	③	④	⑤
2) ด้านการปฏิบัติงาน					
1. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	①	②	③	④	⑤
2. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	①	②	③	④	⑤
3. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	①	②	③	④	⑤
4. การจัดโครงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด	①	②	③	④	⑤
5. ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	①	②	③	④	⑤
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2. มีเอกสาร/ คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
3. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	①	②	③	④	⑤
4. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	①	②	③	④	⑤
5. มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน	①	②	③	④	⑤

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการฯ

5.1 ความพึงพอใจการให้บริการต่อโครงการโดดเด่น

"โครงการจัดงานประเพณีวิ่งควาย"					
ลักษณะการให้บริการสาธารณะของ อบต.คลองกิ่ว	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน					
1. มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการ	①	②	③	④	⑤
2. มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน	①	②	③	④	⑤
3. มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	①	②	③	④	⑤
4. มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง	①	②	③	④	⑤
5. มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	①	②	③	④	⑤
2) ด้านการปฏิบัติงาน					
1. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	①	②	③	④	⑤
2. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	①	②	③	④	⑤
3. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	①	②	③	④	⑤
4. การดำเนินโครงการเป็นไปอย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริง	①	②	③	④	⑤
5. ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	①	②	③	④	⑤
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2. มีเอกสาร/ คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
3. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	①	②	③	④	⑤
4. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	①	②	③	④	⑤
5. มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน	①	②	③	④	⑤

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการฯ

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูล และตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก ข

ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล

ภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลในพื้นที่ศึกษา
เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี