

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
ประจำปี 2561

นำเสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง
อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

จัดทำการศึกษาวิจัยโดย
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
(Faculty of Political Science and Law, Burapha University)

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2561 เล่มนี้มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนเนื่องจากการประเมินผลการให้บริการในส่วนงานตามภารกิจงานด้านต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ห้องครปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล จำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากท้องถิ่น

ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นส่วนหนึ่งตามตัวชี้วัดในมิติที่ 2 ข้อ 2.1 ตามเกณฑ์กำหนดตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ดังนั้นมหาวิทยาลัยบูรพา โดยคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ (Faculty of Political Science and Law, Burapha University) คณะดำเนินงาน และทีมงานวิจัย ได้รับความไว้วางใจจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนับว่าเป็นเกียรติอย่างยิ่ง และมีความยินดีที่ได้ร่วมมือกับท้องถิ่นทางด้านวิชาการซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยบูรพาในการบริการวิชาการ อนึ่งผลการศึกษาครั้งนี้จะก่อคุณประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นให้ดีที่สุดอันจะส่งผลถึงประชาชนผู้ที่เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงและสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ภายในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในการรวบรวมเอกสาร ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการ ที่สำคัญคือประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองที่เสียสละเวลาในการให้ความร่วมมือต่อการสำรวจข้อมูล ซึ่งทีมงานวิจัยขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อและความปรารถนาดีของทุกท่านด้วยความจริงใจ และหากมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดผิดพลาดประการใดคณะทีมงานผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะทีมงานผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	4
1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	5
1.5 สถานที่ดำเนินการ	5
1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	10
2.4 แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	11
2.5 แนวทางการผลักดันแผนพัฒนาสี่ปี	19
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	24
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	25
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
3.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	30
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	35
ตอนที่ 2.1 การปฏิบัติงานรับเบี้ยยังชีพ (งานสวัสดิการสังคม)	35
ตอนที่ 2.2 การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (งานนิติการ)	39
ตอนที่ 2.3 การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	43
ตอนที่ 2.4 การปฏิบัติงานรับชำระภาษีต่างๆ	47
ตอนที่ 2.5 การปฏิบัติงานขอใบอนุญาตต่างๆ	51
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น	55
ตอนที่ 3.1 โครงการคลองสวยน้ำใส	55
ตอนที่ 3.2 โครงการผ้าป่าชาวตำบลบางขุนทองเปลี่ยนขยะรีไซเคิลเป็นกองบุญ	59
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	63
5.1 สรุปผลการศึกษา	64
5.2 ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	75
ประมวลภาพลงเก็บข้อมูล	76
แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี	80

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	31
ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	31
ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	32
ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก	33
ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	34
ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานรับ เบี่ยงชีฟ (งานสวัสดิการสังคม)	35
ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานรับเบี่ยงชีฟ (งานสวัสดิการสังคม)	37
ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานรับ เรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (งานนิติการ)	39
ตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (งานนิติ การ)	41
ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	43
ตารางที่ 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	45
ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานรับ ชำระภาษีต่างๆ	47
ตารางที่ 13 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานรับชำระภาษีต่างๆ	49
ตารางที่ 14 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานขอใบอนุญาตต่างๆ	51
ตารางที่ 15 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานขอใบอนุญาตต่างๆ	53
ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการคลองสวย น้ำใส	55
ตารางที่ 17 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีต่อโครงการคลองสวยน้ำใส	57

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 18	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการผ้าป่าชาวตำบลบางขุนทองเปลี่ยนขยะรีไซเคิลเป็นกองทุน	59
ตารางที่ 19	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการผ้าป่าชาวตำบลบางขุนทองเปลี่ยนขยะรีไซเคิลเป็นกองทุน	61
ตารางที่ 20	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี	64
ตารางที่ 21	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี	65

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยตัวแปรอิสระ	24
รูปภาพ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยตัวแปรตาม	24

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.91 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.60$) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 9 คะแนน)

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.22 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.52$)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2561 จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจด้านงานรับเบี่ยงชีพ (งานสวัสดิการสังคม)
2. ภารกิจด้านงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (งานนิติการ)
3. ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. ภารกิจด้านงานรับชำระภาษีต่างๆ
5. ภารกิจด้านงานขอใบอนุญาตต่างๆ

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

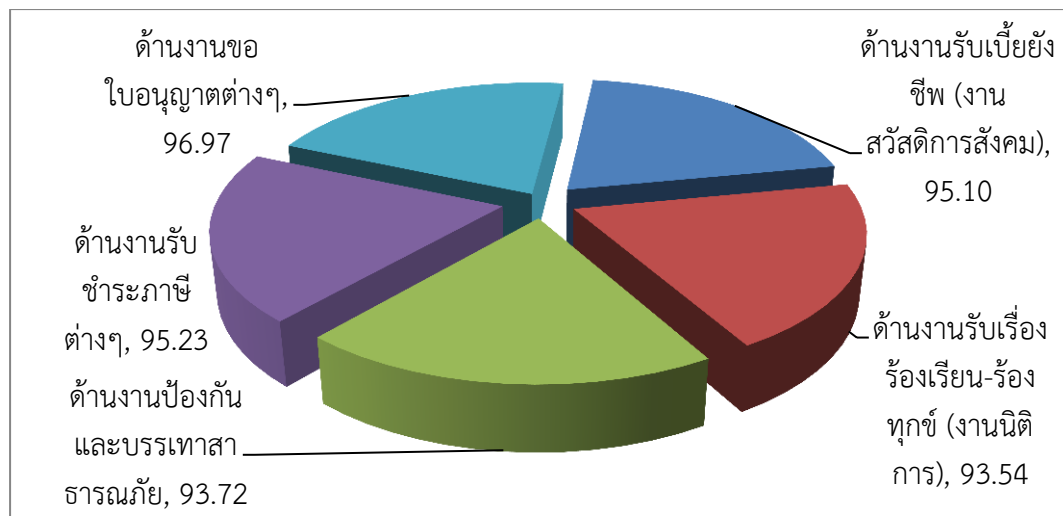
1. โครงการคลองสวยน้ำใส
2. โครงการผ้าป่าชาวตำบลบางขุนทองเปลี่ยนขยะรีไซเคิลเป็นกองบุญ

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2561

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

ภารกิจกาารให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. ภารกิจด้านงานรับเบิ่ยังชีพ (งานสวัสดิการสังคม)	95.10	4.76	0.60	มากที่สุด	3
2. ภารกิจด้านงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (งานนิติการ)	93.54	4.68	0.65	มากที่สุด	5
3. ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	93.72	4.69	0.66	มากที่สุด	4
4. ภารกิจด้านงานรับชำระภาษีต่างๆ	95.23	4.76	0.59	มากที่สุด	2
5. ภารกิจด้านงานขอใบอนุญาตต่างๆ	96.97	4.85	0.47	มากที่สุด	1
	94.91	4.75	0.60	มากที่สุด	

แผนภูมิ แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2561 ในภารกิจงานด้านต่างๆ



สรุปผล เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านงานขอใบอนุญาตต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.97 ($\bar{X}$ =4.85, S.D.=0.47) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านงานรับชำระภาษีต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.23 ($\bar{X}$ =4.76, S.D.=0.59) อันดับที่สาม คือ ภารกิจด้านงานรับเบิ่ยังชีพ (งานสวัสดิการสังคม) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ($\bar{X}$ =4.76, S.D.=0.60) อันดับที่สี่ คือ ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.72 ($\bar{X}$ =4.69, S.D.=0.66) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านงานรับ

เรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (งานนิติการ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.54 ($\bar{X}=4.68$, $S.D.=0.65$)

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

โครงการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. โครงการคลองสวบน้ำใส	95.99	4.80	0.55	มากที่สุด	2
2. โครงการผ้าป่าชาวตำบลบางขุนทองเปลี่ยนขยะรีไซเคิลเป็นกองบุญ	96.45	4.82	0.50	มากที่สุด	1
	96.22	4.81	0.52	มากที่สุด	

แผนภูมิ แสดงร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อโครงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี



สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.22 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.52$) เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการผ้าป่าชาวตำบลบางขุนทองเปลี่ยนขยะรีไซเคิลเป็นกองบุญ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.45 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.50$) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการคลองสวบน้ำใส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.99 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.55$) ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.51$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง และความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. การปฏิบัติงานรับเบี่ยงชีฟ (งานสวัสดิการสังคม)

ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (งานนิติการ)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

4. การปฏิบัติงานรับชำระภาษีต่างๆ

ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ

5. การปฏิบัติงานขอใบอนุญาตต่างๆ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

- ควรมีการลงพื้นที่ร่วมมือกับชุมชนในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น
- เจ้าหน้าที่ให้บริการควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส
- ควรมีมาตรการป้องกันปัญหาการลักทรัพย์ในบริเวณชุมชน
- ควรมีการจัดการขยะให้ดีขึ้นและกระจายถังขยะให้เพียงพอในแต่ละพื้นที่
- ควรมีมาตรการแก้ไขปัญหาเส้นทางการจราจรในบางหมู่บ้าน และเพิ่มไฟส่องสว่าง
- ควรมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) คือรัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจทางการปกครองและการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ เพื่อดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย (ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์, 2555, หน้า 193)

การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น (Jack C. Plano and Others, Political Science Dictionary (Illinois : The Dry Press, 1973), p.147 อ้างใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร) ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

“การให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมิได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดี เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยาก เพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอด ทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ที่ผ่านมามีทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหา

เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอ จะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย

เมื่อเป็นเช่นนี้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ต้องได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนาด้านการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงานอยู่เสมอ เนื่องจากการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันจำเป็นต้องมีแนวคิดของการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงานและการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Performance Public Management and Change) ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในการรองรับกับการกระจายอำนาจการบริหารจากส่วนกลาง มายังส่วนภูมิภาค และสุดท้ายคือส่วนท้องถิ่น โดยภารกิจที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับส่วนท้องถิ่นต่อการบริการภาคประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการพัฒนากระบวนการทางความคิด การบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารจัดการความขัดแย้ง บทบาทผู้นำองค์กรที่พึงประสงค์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต และการสร้างสุนทรียภาพของชีวิต การบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ คุณธรรม ธรรมาภิบาล และเศรษฐกิจพอเพียง เป็นอาทิ ซึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุดนับว่าเป็นหัวใจภารกิจหลักของส่วนท้องถิ่น

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อการกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการราชการทั้ง 4 มิติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ 2542 ได้กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับ ตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้าน

การจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2548)

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดียอมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไข ภารกิจต่าง ๆ ให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการประชาชน และเพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ และโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ และโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
3. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ และโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ

2. ขอบเขตประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane. 1973: 125) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่าง

1.5 สถานที่ดำเนินการ

เขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2561” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย ไว้ดังนี้

1. “โครงการสำรวจความพึงพอใจ” หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2561

2. “การประเมินผลในความหมายของการวิจัย” หมายถึง การประเมินที่ได้นาระเบียบวิธีวิจัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อตัดสินและพัฒนาโครงการให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมทั้งมีการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงที่เนื่องมาจากการนำนโยบาย แผนงาน และโครงการไปปฏิบัติ

3. “ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. “การให้บริการ” หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5. “ความพึงพอใจ” หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ตอบสนองต่อสภาพต่าง ๆ ในการให้บริการของประชาชน ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด และโครงการดีเด่น ใน 4 ด้าน ดังนี้

5.1) “กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ” หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่าย ต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับของกิจการให้บริการประชาชน ซึ่งประกอบด้วยสถานที่ เงื่อนไขในการติดต่อ ขั้นตอนของการให้บริการที่ดำเนินการต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มดำเนินงาน จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของงานอย่างเป็นระบบ

5.2) “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” หมายถึง บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ทำให้กระบวนการให้บริการในแต่ละด้านเคลื่อนไหวไปจนเสร็จสิ้น

5.3) “สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือ วัสดุ ภายในสำนักงานที่อำนวยความสะดวกสบาย เมื่อผู้รับบริการมาใช้บริการภายในสำนักงาน รวมถึงป้ายแสดงจุดการให้บริการต่าง ๆ ที่บอกให้ผู้รับบริการได้รับรู้ขั้นตอน ระเบียบ หลักฐาน ฯลฯ เมื่อมาใช้บริการตลอดจนบุคลากรที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของ หน่วยงาน

5.4) “ช่องทางการให้บริการ” หมายถึง มีช่องทางให้การบริการกับประชาชนที่หลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และให้ความสะดวกสบายแก่ประชาชนเมื่อมาใช้บริการภายในสำนักงาน

6. “ระดับความพึงพอใจ” หมายถึง ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยได้กำหนดค่าระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2561” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งเนื้อหาประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวทางการพัฒนาศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. แนวทางการผลักดันแผนพัฒนาสี่ปี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายลักษณะ โดยสังเขปดังนี้

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกลบ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีการตั้งคำถามต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

เทพนิมิตร พิมพ์วงศ์ (2545) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความ

ต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง จะแสดงออกมาในรูปแบบพฤติกรรมและความพอใจ ความพึงพอใจนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะส่วนบุคคล สภาพเศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตลอดจนทรัพยากรต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยด้วย

กู๊ด (Good. 1973 : 384) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทศนคติที่ดี ความต้องการด้านจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพึงพอใจของมนุษย์ในด้านความรู้สึก ความคิดเห็นต่ออารมณ์ การตอบสนองต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้ (อ้างใน อเนก สุวรรณบัณฑิต, 2548)

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

- 5.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

- 5.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหวังก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

- 5.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลามีสถานการณ์และความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ

อารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีผู้ให้แนวคิดความพึงพอใจตามความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย ดังนี้

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538, 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประมาณค่า ซึ่งมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ

ออสแคมป์ (อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต 2541, หน้า 57 – 58) มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกัน คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคล คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จ ที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตาม หรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวลักษณะงาน 2) เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 4) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวมา พอสรุป แนวคิดความพึงพอใจได้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น จากการได้รับบริการ ในเชิงประมาณคุณค่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ในประเทศนั้นคำว่าบริการสาธารณะได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความของคำว่าบริการสาธารณะแล้ว จะเห็นได้ว่าได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของศาสตราจารย์ ดร.ประยูร กาญจนกุล (2492, หน้า 119-121 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 16) ที่ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

ศุภชัย ยาวะประภาส (2539 อ้างถึงใน การุณย์ คล้ายคลึง, 2550, หน้า 27) ได้พิจารณา นิยาม และความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ โดยมีลักษณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะ จะต้องมิวัตถุประสงค์ เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามีมีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจกรรมนั้น และนอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

ในทางทฤษฎีนั้น บริการสาธารณะแบ่งได้สองประเภทใหญ่ ๆ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Services Publics Administratives) และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม (Services Publics Industriels et Commerciaux)

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำ

บริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่าย

ปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้

บริการสาธารณะทางปกครองจะได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในประเทศ การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น แต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านั้นมีมากขึ้น และมีรูปแบบและวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิด “ประเภท” ใหม่ ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม เป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. วัตถุประสงค์ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีวัตถุประสงค์แห่งบริการทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือนำทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

3. แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะสำคัญทั้งสามประการที่ใช้เป็นตัวแบ่งประเภทของบริการสาธารณะ ที่มีลักษณะทางปกครองออกจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมแล้ว นักทฤษฎีกฎหมายมหาชนฝรั่งเศสหลายคนยังมองอีกว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทั้งสองประเภทยังมีความแตกต่างกันอีกด้วย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองนั้น สถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กร และการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการจะมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไข (Acted Condition) ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการของบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

2.4 แนวทางการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนา ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 ให้เป็นปัจจุบัน

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 มาตรา 16 และมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงออกระเบียบไว้ ดังนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 บรรดาระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งอื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง ยกเว้นกรุงเทพมหานคร

“สภาท้องถิ่น” หมายความว่า สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด สภาเทศบาล สภาเมืองพัทยา สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง

“คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น” หมายความว่า คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการพัฒนาเทศบาล คณะกรรมการพัฒนาเมืองพัทยา คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง

“คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น” หมายความว่า คณะกรรมการสนับสนุนการ จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาเมืองพัทยา คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง

“คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น” หมายความว่า คณะกรรมการติดตามและ ประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาล คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเมืองพัทยา คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการติดตามและ ประเมินผลแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง

“อำเภอ” หมายความว่า รวมถึงกิ่งอำเภอด้วย

“ผู้บริหารท้องถิ่น” หมายความว่า นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง

“สมาชิกสภาท้องถิ่น” หมายความว่า สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด สมาชิกสภาเทศบาล สมาชิกสภาเมืองพัทยา สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง

“นายอำเภอ” หมายความว่า รวบรวมถึงปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอด้วย

“ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปลัดเทศบาล ปลัดเมืองพัทยา ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และปลัดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง

“หัวหน้าส่วนการบริหารที่มีหน้าที่จัดทำแผน” หมายความว่า ผู้อำนวยการกองแผนและงบประมาณ ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน หัวหน้ากองวิชาการและแผน หัวหน้างานวิเคราะห์นโยบายและแผน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกันกับตำแหน่งดังกล่าว

“พนักงานส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า ข้าราชการส่วนจังหวัด พนักงานเทศบาล พนักงานเมืองพัทยา พนักงานส่วนตำบล และพนักงานหรือข้าราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง

“แผนพัฒนา” หมายความว่า แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

“แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี” หมายความว่า แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กำหนด วิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และกลยุทธ์ โดยสอดคล้องกับ แผนพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนา ตำบล แผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชน อันมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงานโครงการพัฒนา ที่ จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้าและให้ความหมายรวมถึงการ เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

“โครงการพัฒนา” หมายความว่า โครงการที่มีวัตถุประสงค์สนองต่อแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีขององค์กร ปกครองท้องถิ่นและดำเนินการเพื่อให้การพัฒนาบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

“แผนการดำเนินงาน” หมายความว่า แผนการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แสดงถึง รายละเอียดแผนงาน โครงการพัฒนาและกิจกรรมที่ดำเนินการจริงทั้งหมดในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นประจำปีงบประมาณนั้น

“การแก้ไข” หมายความว่า การแก้ไขข้อผิดพลาดในแผนพัฒนาหรือแผนการดำเนินงานให้ถูกต้องโดย ไม่ทำให้วัตถุประสงค์และสาระสำคัญเดิมเปลี่ยนแปลงไป

ข้อ 5 ให้ปลัดกระทรวงมหาดไทยรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจตีความและวินิจฉัยปัญหา เกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเพื่อ ดำเนินการให้เป็นไปตาม ระเบียบนี้ได้

ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจยกเว้นหรือผ่อนผันการปฏิบัติตาม ระเบียบนี้ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเขตจังหวัด แล้วรายงานกระทรวงมหาดไทยทราบ ภายในสิบห้าวันนับแต่ วันที่ยกเว้นหรือผ่อนผัน

ข้อ 6 การจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องสอดคล้องกับระเบียบ ว่า ด้วยการ ประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หมวด 1 องค์กรจัดทำแผนพัฒนา

ข้อ 7 องค์กรจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

- (1) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น
- (2) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ข้อ 8 ให้ผู้บริหารท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------------|
| (1) ผู้บริหารท้องถิ่น | ประธานกรรมการ |
| (2) รองนายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นทุกคน | กรรมการ |
| (3) สมาชิกสภาท้องถิ่นที่สภาท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสามคน | กรรมการ |
| (4) ผู้ทรงคุณวุฒิที่ผู้บริหารท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสามคน | กรรมการ |
| (5) ผู้แทนภาคราชการและ/หรือรัฐวิสาหกิจ
ที่ผู้บริหารท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนไม่น้อยกว่าสามคน | กรรมการ |
| (6) ผู้แทนประชาคมท้องถิ่นที่ประชาคมท้องถิ่นคัดเลือก
จำนวนไม่น้อยกว่าสามคนแต่ไม่เกินหกคน | กรรมการ |
| (7) ปลัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น | กรรมการและเลขานุการ |
| (8) หัวหน้าส่วนการบริหารที่มีหน้าที่จัดทำแผน | ผู้ช่วยเลขานุการ |

กรรมการตามข้อ 8 (3) (4) (5) และ (6) ให้มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปีและอาจได้รับการคัดเลือกอีกได้

ข้อ 9 ให้ผู้บริหารท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย

- | | |
|--|---------------------|
| (1) ปลัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น | ประธานกรรมการ |
| (2) หัวหน้าส่วนการบริหารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น | กรรมการ |
| (3) ผู้แทนประชาคมท้องถิ่นที่ประชาคมท้องถิ่นคัดเลือก
จำนวนสามคน | กรรมการ |
| (4) หัวหน้าส่วนการบริหารที่มีหน้าที่จัดทำแผน | กรรมการและเลขานุการ |
| (5) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ผู้บริหารท้องถิ่นมอบหมาย | ผู้ช่วยเลขานุการ |

กรรมการตามข้อ 9 (3) ให้มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปีและอาจได้รับการคัดเลือกอีกได้

ข้อ 10 คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (1) กำหนดแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น โดยพิจารณาจาก
 - (ก) อำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอำนาจหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อ ประโยชน์สุขของประชาชน เช่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง
 - (ข) ภารกิจถ่ายโอนตามกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ
 - (ค) ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ กลุ่มจังหวัด และจังหวัด โดยให้น้ำหนักดำเนินการใน ยุทธศาสตร์ที่สำคัญและมีผลต่อประชาชนโดยตรง เช่น การแก้ไขปัญหาความยากจน การป้องกันและแก้ไข ปัญหายาเสพติด
 - (ง) กรอบนโยบาย ทิศทาง แนวทางการพัฒนาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต จังหวัด
 - (จ) นโยบายของผู้บริหารท้องถิ่นที่แถลงต่อสภาท้องถิ่น
 - (ฉ) แผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชน ในการนำประเด็นข้างต้นมาจัดทำแผนพัฒนา ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นคำนึงถึง สถานะทางการคลังของท้องถิ่น และความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการ มาประกอบการพิจารณาด้วย

(2) ร่วมจัดทำร่างแผนพัฒนา เสนอแนะแนวทางการพัฒนา และการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการจัดทำร่างแผนพัฒนา

ในการจัดทำร่างแผนพัฒนา ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง นำปัญหาความต้องการจากแผนพัฒนาหมู่บ้าน หรือแผนชุมชน ที่เกินศักยภาพของหมู่บ้านหรือชุมชน ที่จะดำเนินการเองได้มาพิจารณาบรรจุไว้ในแผนพัฒนา แต่หากเกินศักยภาพของเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มี กฎหมายจัดตั้งให้เสนอปัญหา ความต้องการไปยังองค์การบริหารส่วนจังหวัด และให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด นำมาพิจารณาบรรจุไว้ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามอำนาจหน้าที่

(3) พิจารณาร่างแผนพัฒนาและร่างแผนการดำเนินงาน

(4) ให้ความเห็นชอบร่างข้อกำหนดขอบข่ายและรายละเอียดของงานตามข้อ 19 (2)

(5) พิจารณาให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

(6) แต่งตั้งที่ปรึกษา คณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานอื่นเพื่อช่วยปฏิบัติงานตามที่เห็นสมควร

(7) ในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ให้คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ ประสานกับประชาคมหมู่บ้านในการรวบรวม วิเคราะห์ปัญหา ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและจัดทำเป็นโครงการหรือกิจกรรมเพื่อประกอบในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลด้วย

ข้อ 11 คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น มีหน้าที่จัดทำร่างแผนพัฒนาให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาที่คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นกำหนด จัดทำร่างแผนการดำเนินงาน และจัดทำ ร่างข้อกำหนดขอบข่ายและรายละเอียดของงานตามข้อ 19

ข้อ 12 การประชุมของคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่น คณะกรรมการติดตามและประเมินผล คณะอนุกรรมการ และคณะทำงาน ต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด แล้วแต่กรณี จึงจะเป็นองค์ประชุม

ให้ประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของการประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

หมวด 2 ผู้ทรงคุณวุฒิ

ข้อ 13 ผู้ทรงคุณวุฒิต้องมีคุณสมบัติตาม (1) และไม่มีลักษณะต้องห้ามตาม (2) ถึง (7) ดังต่อไปนี้

(1) เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบพฤติกรรมได้

(2) เป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นนั้น

(3) เป็นพนักงานหรือลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

(4) เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาจ้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนเป็น กรรมการ

(5) ตัดยาเสพติดให้โทษ

(6) เคยถูกไล่ออก ปลดออก หรือให้ออกจากราชการ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจเพราะทุจริตต่อหน้าที่หรือถือว่ากระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ

(7) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกตั้งแต่สองปีขึ้นไปและพ้นโทษมาไม่ถึงห้าปีนับถึงวันที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้ทรงคุณวุฒิ เว้นแต่ในความผิดอันได้กระทำโดยประมาท

ข้อ 14 ผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปีและอาจได้รับการคัดเลือกอีกได้

ข้อ 15 ผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งด้วยเหตุใดเหตุหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(1) ครบวาระการดำรงตำแหน่ง

(2) ตาย

(3) ลาออก โดยยื่นหนังสือต่อประธานกรรมการที่ตนดำรงตำแหน่ง

(4) คณะกรรมการที่ผู้ทรงคุณวุฒิดำรงตำแหน่งอยู่เห็นว่ามีเหตุอันควรและมีมติจำนวนไม่น้อยกว่าสองในสามให้ออก

(5) มีลักษณะต้องห้ามตามข้อ 13

หมวด 3 การจัดทำแผนพัฒนา

ข้อ 16 ยกเลิก

ข้อ 17 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี ให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

รัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น รับทราบปัญหา ความต้องการ ประเด็น การพัฒนาและประเด็นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความช่วยเหลือทางวิชาการ และแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่เพื่อนำมากำหนดแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี โดยให้นำข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาจากหน่วยงานต่าง ๆ และข้อมูลในแผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

(2) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น รวบรวมแนวทางและข้อมูลนำมาวิเคราะห์ เพื่อจัดทำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีแล้วเสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

(3) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนพัฒนาสี่ปีเพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

(4) ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี และประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้ความเห็นชอบก่อน แล้วผู้บริหารท้องถิ่นจึงพิจารณาอนุมัติและประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีต่อไป

ข้อ 18 แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี กรณีเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง ให้จัดทำหรือทบทวนให้แล้วเสร็จภายในเดือนตุลาคมก่อนปีงบประมาณถัดไป

กรณีองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้จัดทำหรือทบทวนให้แล้วเสร็จภายในเดือนพฤศจิกายนก่อนปีงบประมาณถัดไปให้นายอำเภอมีอำนาจขยายเวลาการจัดทำหรือทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีขององค์การบริหารส่วนตำบล

นอกจากวรรคสามให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจขยายเวลาการจัดทำหรือทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี ในกรณีของเทศบาลตำบลผู้ว่าราชการจังหวัดอำนาจมอบอำนาจให้นายอำเภอก็ได้

ในกรณีการขยายเวลาการจัดทำหรือทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีตามวรรคสาม วรรคสี่และวรรคห้า แล้วให้จังหวัดแจ้งให้กระทรวงมหาดไทยทราบ

ข้อ 19 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกจัดทำหรือร่วมจัดทำร่างแผนพัฒนาได้ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

(1) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นจัดทำร่างข้อกำหนดขอบข่ายและรายละเอียดของงานที่จะมอบหมายให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการ เพื่อเสนอคณะกรรมการพัฒนา ท้องถิ่น

(2) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อกำหนดขอบข่ายและรายละเอียด ของงานแล้วเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

(3) ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติข้อกำหนดขอบข่ายและรายละเอียดของงาน

ข้อ 29 ให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกที่จัดทำหรือร่วมจัดทำร่างแผนพัฒนาดำเนินการตามขั้นตอน และวิธีการจัดทำร่างแผนพัฒนาตามระเบียบนี้

หมวด 4 การแก้ไข การเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนา

ข้อ 21 การแก้ไขแผนพัฒนาเป็นอำนาจของผู้บริหารท้องถิ่น

ข้อ 22 เพื่อประโยชน์ของประชาชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอาจเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลง แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีได้ โดยให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(1) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นจัดทำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีที่เพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลงพร้อมเหตุผลและความจำเป็นเสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

(2) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประชาคมท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนพัฒนาสี่ปีที่เพิ่มเติมหรือ เปลี่ยนแปลงเพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

(3) ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีที่เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงและประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีที่เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลง

เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีที่เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้ความเห็นชอบก่อนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจึงพิจารณาอนุมัติและประกาศใช้ต่อไป

ข้อ 23 ยกเลิก

หมวด 5 การนำแผนพัฒนาไปปฏิบัติ

ข้อ 24 ให้ผู้บริหารท้องถิ่นประกาศใช้แผนพัฒนาที่อนุมัติแล้ว และนำไปปฏิบัติ รวมทั้งแจ้งสภาท้องถิ่น คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ องค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประกาศให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกันภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ประกาศใช้และปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

ข้อ 25 ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีเป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และงบประมาณจากเงินสะสมในช่วงของ

แผนนั้น รวมทั้งวางแนวทางเพื่อให้มีการปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามโครงการที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

ข้อ 26 การจัดทำแผนการดำเนินงานให้ดำเนินการตามระเบียบนี้ โดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

(1) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นรวบรวมแผนงาน โครงการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานอื่น ๆ ที่ดำเนินการในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วจัดทำร่างแผนการดำเนินงานเสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

(2) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนการดำเนินงาน แล้วเสนอผู้บริหารท้องถิ่นประกาศ เป็นแผนการดำเนินงาน ทั้งนี้ ให้ปิดประกาศแผนการดำเนินงานภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ประกาศเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกันและต้องปิดประกาศไว้อย่างน้อยสามสิบวัน

ข้อ 27 แผนการดำเนินงานให้จัดทำให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ประกาศใช้งบประมาณ รายจ่ายประจำปี งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม งบประมาณจากเงินสะสม หรือได้รับแจ้งแผนงานและโครงการ จากหน่วยราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่ต้องดำเนินการในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณนั้น

การขยายเวลาการจัดทำและการแก้ไขแผนการดำเนินงานเป็นอำนาจของผู้บริหารท้องถิ่น

หมวด 6 การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

ข้อ 28 ให้ผู้บริหารท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นประกอบด้วย

- (1) สมาชิกสภาท้องถิ่นที่สภาท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสามคน
- (2) ผู้แทนประชาคมท้องถิ่นที่ประชาคมท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสองคน
- (3) ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ผู้บริหารท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสองคน
- (4) หัวหน้าส่วนการบริหารที่คัดเลือกกันเองจำนวนสองคน
- (5) ผู้ทรงคุณวุฒิที่ผู้บริหารท้องถิ่นคัดเลือกจำนวนสองคน

โดยให้คณะกรรมการเลือกกรรมการหนึ่งคนทำหน้าที่ประธานคณะกรรมการ และกรรมการอีกหนึ่งคนทำหน้าที่เลขานุการของคณะกรรมการ

กรรมการตามข้อ 28 ให้มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปีและอาจได้รับการคัดเลือกอีกได้

ข้อ 29 คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (1) กำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา
- (2) ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

(3) รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น และคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น พร้อมทั้งประกาศผลการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบในที่เปิดเผยภายในสิบห้าวันนับแต่วันรายงานผลและเสนอความเห็นดังกล่าวและต้องปิดประกาศไว้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวันโดยอย่างน้อยปีละสองครั้ง ภายในเดือนเมษายนและภายในเดือนตุลาคมของทุกปี

- (4) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อช่วยปฏิบัติงานตามที่เห็นสมควร

ข้อ 39 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาได้โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

(1) คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นจัดทำร่างข้อกำหนดขอบข่ายและรายละเอียดของงานที่จะมอบหมายให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการ เพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

(2) ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติข้อกำหนด ขอบข่ายและรายละเอียดของงาน

(3) หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผล

(4) ให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกที่ดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผลรายงาน ผลการดำเนินการซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลต่อคณะกรรมการติดตามและประเมินผลเพื่อประเมินผล การรายงานผลเสนอความเห็นต่อผู้บริหารท้องถิ่น

(5) ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอผลการติดตามและประเมินผลต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น พร้อมทั้งประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบในที่เปิดเผยภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอผลการติดตามและประเมินผลดังกล่าวและต้องปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่าสามสิบวัน โดยอย่างน้อยปีละสองครั้งภายในเดือนเมษายน และภายในเดือนตุลาคมของทุกปี

ข้อ 31 เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมและเพื่อให้การบริหารงานขององค์การปกครองส่วน ท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐบาล กระทรวงมหาดไทยอาจจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการ ดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตามความเหมาะสม

บทเฉพาะกาล

ข้อ 32 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาสามปีและแผนปฏิบัติการ ที่มีอยู่เดิมก่อนวันที่ระเบียบนี้มีผล ในการประกาศใช้ ให้มีผลใช้ได้ต่อไป

2.5 แนวทางการผลักดันแผนพัฒนาสี่ปี

ด้วยพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 และมาตรา 17 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ภายใต้การกำกับตรวจสอบ ดูแล ของหน่วยงานรัฐ และผ่านการมีส่วนร่วมของประชาชน และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ได้กำหนดไว้ดังนี้ “แผนพัฒนา” หมายความว่า แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้ความหมายของแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี ไว้ดังนี้ “แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี” หมายความว่า แผนพัฒนาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กำหนด วิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และกลยุทธ์ โดยสอดคล้องกับ แผนพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนา ตำบล แผนพัฒนาหมู่บ้าน หรือแผนชุมชน อันมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงานโครงการพัฒนา ที่ จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้าและให้ความหมายรวมถึงการ เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี และให้ความหมายโครงการพัฒนา ไว้ดังนี้ “โครงการพัฒนา”

หมายความว่า โครงการที่มีวัตถุประสงค์สนองต่อแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และดำเนินการเพื่อให้การพัฒนาบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีขึ้นซึ่งถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วย การจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2559 ข้อ 17 โดยผ่าน กระบวนการจัดทำประชาคมท้องถิ่น และสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล แผนพัฒนาหมู่บ้าน หรือแผนชุมชน อันมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงานโครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้า

กำหนดแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นในการจัดทำแผนพัฒนาสี่ปี

1. พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอำนาจหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อประโยชน์สุขของประชาชน เช่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง
2. ภารกิจถ่ายโอนตามกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ กลุ่มจังหวัด และจังหวัดโดยให้เน้นดำเนินการในยุทธศาสตร์ที่สำคัญและมีผลต่อประชาชนโดยตรง เช่น การแก้ไขปัญหาความยากจน การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด
4. กรอบนโยบาย ทิศทาง แนวทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด
5. นโยบายของผู้บริหารท้องถิ่นที่แถลงต่อสภาท้องถิ่น
6. แผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชน ในการนำประเด็นข้างต้นมาจัดทำแผนพัฒนาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคำนึงถึงสถานะทางการคลังของท้องถิ่น และความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการมาประกอบการพิจารณาด้วย

ร่วมจัดทำร่างแผนพัฒนา เสนอแนะแนวทางการพัฒนา และการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ การจัดทำร่างแผนพัฒนา ในการจัดทำร่างแผนพัฒนา ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง นำปัญหาความต้องการจากแผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชน ที่เกินศักยภาพของหมู่บ้านหรือชุมชน ที่จะดำเนินการเองได้มาพิจารณาบรรจุไว้ในแผนพัฒนา แต่หากเกินศักยภาพของเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้งให้เสนอปัญหา ความต้องการไปยังองค์การบริหารส่วนจังหวัด และให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดนำมาพิจารณาบรรจุไว้ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนในการจัดทำแผนพัฒนาสี่ปี

การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี ให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นจัดประชุมประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น รับทราบปัญหา ความต้องการ ประเด็นการพัฒนาและประเด็นที่เกี่ยวข้องตลอดจนความช่วยเหลือทางวิชาการ และแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่เพื่อนำมากำหนดแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี โดยให้นำข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาจากหน่วยงานต่างๆ และข้อมูลในแผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี
2. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น รวบรวมแนวทางและข้อมูลนำมาวิเคราะห์เพื่อจัดทำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีแล้วเสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

3. คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพิจารณาแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีเพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น
4. ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี และประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้ความเห็นชอบก่อน แล้วผู้บริหารท้องถิ่นจึงพิจารณาอนุมัติและประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีต่อไป

ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาสี่ปี

การจัดทำแผนพัฒนาสี่ปี เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้พิจารณาอย่างรอบคอบให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานต่างๆ ที่อาจมีความเชื่อมโยงและส่งผลทั้งในเชิงสนับสนุนและเป็นอุปสรรคต่อกัน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาตัดสินใจกำหนดแนวทางการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรการบริหารของท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สาธารณะสูงสุด

แผนพัฒนาสี่ปีตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้าน และเป็นระบบทั้งนี้ เพื่อให้แผนพัฒนาสี่ปีขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น สามารถนำไปสู่การแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแผนยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาอำเภอและนโยบายผู้บริหารด้วย โดยการจัดทำแผนพัฒนาสี่ปีมีการแต่งตั้งคณะทำงานหลายคณะ เพื่อให้ได้มาซึ่งแผนพัฒนาสี่ปีที่มาจากประชาชน ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้ระดมสมอง ความคิด ในการจัดทำแผน เพื่อให้ตอบสนองในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืนตลอดไป

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นเศรษฐ ประดิษฐวงศ์ (2551, หน้า ๙) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัวฬ่อ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 96.71 มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 3 ภารกิจ โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ภารกิจด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีจำนวนร้อยละ 97.49 รองลงมาคือ ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ 96.42 และภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวนร้อยละ 96.21 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจพบว่า ภารกิจด้านการ ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีป้าย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ รองลงมาคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พิมพ์ฤทัย ทองประเสริฐ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานของเทศบาลตำบลแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมีสถานภาพสมรสแล้ว โดยมีอายุเฉลี่ย 35 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษา และผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้บริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลแม่โจ้ ในการใช้บริการเฉลี่ย 2 ครั้ง ในช่วงเดือนตุลาคมถึงธันวาคม พ.ศ. 2550 สำหรับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำบลแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลแม่โจ้ มีคุณภาพดี ทั้ง 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสะดวก ความสุภาพคงเส้นคงวา การตอบสนองอย่างรวดเร็ว และความเข้าใจลูกค้า

Local Government Studies, Vol. 33, No 3, 333-354, June 2007. Transformational Government? The Role of Information Technology in Delivering Citizen – Centric Local Public Services เป็นงานที่มีความทันสมัย มีประเด็นที่น่าสนใจของการกำหนดนโยบายอย่างมีวิสัยทัศน์ใหม่เกี่ยวกับการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาบริหารจัดการภาครัฐในการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่กฎหมายภายใต้การกระจายอำนาจตามรัฐธรรมนูญ ทั้งนี้ผู้บริหารในบทบาทเป็นผู้กำหนดนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องอาศัยเครื่องมือในการดำเนินกิจกรรมหรือการกระทำต่างๆ โดยบทบาทใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาองค์กรในลักษณะของการบริหารจัดการ และการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ รวมทั้งบริบทเกี่ยวกับการบริการประชาชน นับว่าเป็นความท้าทายนักบริหาร งานบทความนี้มีความน่าสนใจในการศึกษาถึงนโยบายการให้บริการประชาชนของภาครัฐในส่วนของท้องถิ่นเกี่ยวกับบทบาทของการจัดการข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง ปฏิรูป ให้มีความรวดเร็ว คล่องตัว สะดวก อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการให้บริการประชาชนภายใต้การตั้งชื่อว่า ศูนย์การบริการสาธารณะของภาครัฐ บริการครบสมบูรณ์ในจุดเดียว One Stop Service, Citizen-Centric, CRM, e-government, t- government เป็นต้น นับว่ามีอิทธิพลอย่างสูงต่อองค์กรและมีผลกระทบกับบุคคลอีกหลากหลายที่ติดต่อประสานงานกับองค์กร ผู้วิจารณ์เห็นว่าวัตถุประสงค์ของบทความ มีความครอบคลุม ชัดเจนได้เนื้อหาสาระ มีความสมบูรณ์ ในรายละเอียดของการอธิบายความเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้น ประกอบกับเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ (NPM) ที่ต้องอาศัยเครื่องมือในการจัดการของภาครัฐในส่วนท้องถิ่น ต่อการให้บริการภาคประชาชน โดยการประเมินผล การนำนโยบายไปปฏิบัติของการตั้งศูนย์การให้บริการประชาชน ที่มาจากการออกแบบของภาครัฐ ถือว่าเป็นทางเลือกของนโยบายที่ดีซึ่งสามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ร่วมกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาคประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป หากภาครัฐนำเอาทางเลือกของนโยบายการขับเคลื่อนศูนย์การบริการประชาชนในระดับท้องถิ่น โดยการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ อาจมีผลเสียในแง่ของค่าใช้จ่ายที่สูง บุคลากรขาดความชำนาญ ต้องอาศัยระยะเวลา อย่างไรก็ดีตามการกำหนดนโยบาย นำนโยบายไปปฏิบัติ และประเมินผลของนโยบาย Citizen-Centric เป็นทางเลือกนโยบายที่จะนำมากำหนดนโยบายให้ครอบคลุมท้องถิ่นทั้งหมด โดยเป้าหมายนำมาซึ่งประโยชน์กับประชาชนโดยรวมอย่างแท้จริงต่อไป

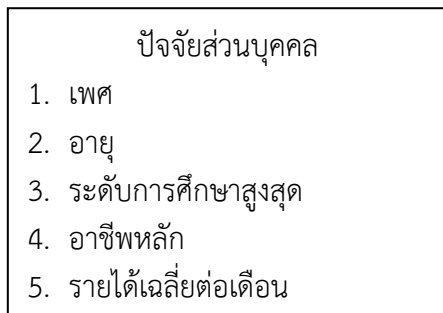
การวิเคราะห์ถึง กระบวนการนโยบายสาธารณะเพื่อสามารถนำมาวิเคราะห์การประเมินผลได้นั้น ต้องอาศัยการเกิดเครือข่ายของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการประชาชน การกำหนดนโยบายสาธารณะขึ้น กล่าวคือ เครือข่ายองค์กรที่เกี่ยวข้อง หน่วยงาน ได้เกิดขึ้นในพื้นที่ ได้เชื่อมประสานกลายเป็นเครือข่ายนโยบายที่เข้ามาทำหน้าที่ในการสร้างประเด็นนโยบายสาธารณะร่วมกัน

เครือข่ายนโยบายสาธารณะที่เกิดขึ้นได้ทำหน้าที่ในหลายมิติทั้งด้านการสร้างนโยบาย การติดตาม ตรวจสอบนโยบาย การกำหนดประเด็นและพัฒนานโยบาย เมื่อเป็นดังนี้ บทเรียนสำคัญที่เกิดขึ้นจึงอยู่ที่ว่า ปฏิบัติการในกระบวนการก่อเกิดนโยบายสาธารณะจึงควรเป็นการเข้าไปหนุนเสริมเครือข่ายนโยบาย (Policy Network) ซึ่งสำคัญกว่าการแสวงหาเทคนิคการวิเคราะห์นโยบาย การอบรมผู้รู้ และสร้างนักเทคนิค และมากกว่าแค่เพียงการไปเน้นการสร้างกลไกกระบวนการมีส่วนร่วมให้หน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเสนอผลประโยชน์ ความต้องการของชุมชนตัวเอง และสามารถเข้ามาต่อรองผลประโยชน์ของตัวเอง รวมทั้งได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายที่ประชาชนต้องได้รับจากการให้บริการของส่วนท้องถิ่น ดังนั้น สิ่งที่สำคัญของการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะและปฏิบัติการที่สอดคล้องจึงควรมีลักษณะเป็นวิเคราะห์นโยบายแบบปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบาย มีการถกเถียง ปรัชญาหรือ (Deliberative Analysis of Policy) และปฏิบัติแบบถกเถียงปรัชญาหรือ (Deliberative Action) โดยมีจุดเน้นอยู่ที่ประชาชน สร้างพื้นที่ให้ภาคส่วนต่างๆ หน่วยงาน องค์กร เข้ามาร่วมถกเถียง ปรัชญาหรือ มากกว่าการวิเคราะห์เพื่อหาทางเลือก มากกว่าการตั้งคำถามเพื่อหานโยบายที่ดี (Analysis for Policy) บนฐานของการวิเคราะห์นโยบายแบบเส้นตรง และปฏิบัติการทางนโยบายที่มีจุดเน้นอยู่ที่รัฐ และระบบราชการ เท่านั้นจะต้องมีส่วนร่วมกันทุกภาคส่วน จึงมีการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยอาจใช้เทคนิคต่างๆเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ จะเห็นได้ว่า ศูนย์การบริการสาธารณะของภาครัฐในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นนโยบายที่มีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน เป็นนโยบายที่ประกอบด้วยลำดับขั้นตอน ประกอบด้วย การกำหนดการกระทำต่างๆของการให้บริการ มีการประกาศให้ประชาชนในชุมชนได้ทราบ และมีการดำเนินงานของผู้ให้บริการคือภาครัฐส่วนท้องถิ่น นับว่าเป็นนโยบายที่มีหลักเกณฑ์ มีบรรทัดฐานสำหรับวางแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีจุดหมายที่นำไปสู่การสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแน่นอน ชัดเจนในการทำงานของบุคลากร มีการนำเอาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใดก็ตาม ระบบทะเบียนราษฎร ระบบการจัดเก็บภาษี เป็นต้น นับว่าเครื่องมือที่จะนำไปสู่ภาวะการณ์มีเอกภาพ หรือเอกรูปของการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งเป็นกลไกที่ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และประการสุดท้ายเป็นกระบวนการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่มีเหตุมีผล ในกระแสโลกาภิวัตน์ที่เทคโนโลยีมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

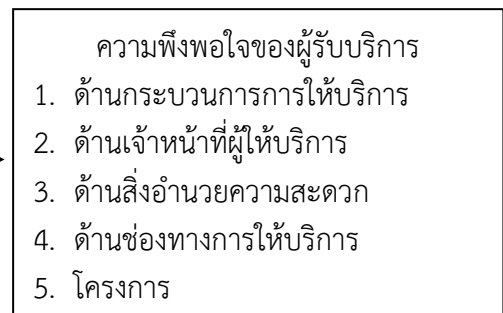
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ พร้อมทั้งประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัด และโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีกรอบแนวคิดดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



รูปภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยตัวแปรอิสระ

รูปภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยตัวแปรตาม

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด และโครงการดีเด่น นอกจากนี้ผู้วิจัยยังทำการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการศึกษาในครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบบบรรยาย ประกอบไปด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงงานการให้บริการ โดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นโดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจ ดังนั้นในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษา วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจ และจะใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีเจาะจง (Purposive Random Sampling)

ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดประชากรศึกษาเป็นกลุ่มประชาชนผู้ขอรับบริการที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตพื้นที่ อย่างน้อย 1 ภารกิจ จากประชากรในกลุ่มเฉลี่ยตามตารางสำเร็จรูปของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95% เมื่อกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ $\pm 5\%$ จะได้จำนวนประชากรตามตารางสำเร็จรูปของยามาเน่ หากแต่ผู้วิจัยขอใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ประเมินผลและเพื่อทำให้ผลการศึกษาที่มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นพื้นฐานในการศึกษากลุ่มประชากรในท้องถิ่น ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตารางสำเร็จรูป

เนื่องจากการใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นสิ่งจำเป็นต้องมีในงานวิจัยเกือบทั้งหมด จึงมีผู้คิดตารางสำเร็จรูปขึ้นเพื่อความสะดวกในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง สำหรับงานวิจัยเชิงบรรยายที่รู้จักกันทั่วไป

N หมายถึง จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1960 : 1088-1089) ซึ่งจะมีตัวเลขใกล้เคียงกันมาก

N	n (95%)
500	222
1,000	286
1,500	316
2,000	333
2,500	345
3,000	353
3,500	359
4,000	364
4,500	367
5,000	370
6,000	375
7,000	378
8,000	381
9,000	383
10,000	385
15,000	390
20,000	392
25,000	394
50,000	397
100,000	398
→ α	400

ที่มา : ยามาเน่ (Yamane, 1960 : 1088 – 1089)

3.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ มีขั้นตอนเริ่มจากการศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนั้นกำหนดจุดมุ่งหมายขอบเขต ของเครื่องมือ โดยสร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ขอบเขตเนื้อหา ครอบคลุมภารกิจและงานการให้บริการโดยประเภทและลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านต่างๆ เป็นแบบสอบถามตัวเลือก 5 ระดับ ประกอบด้วยคำตอบ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแบ่งเป็นข้อคำถามใน 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น เป็นแบบสอบถามตัวเลือก 5 ระดับ ประกอบด้วยคำตอบ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแบ่งเป็นข้อคำถามใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด คือ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านงานรับเบี้ยยังชีพ (งานสวัสดิการสังคม)

ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (งานนิติการ)

ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านงานรับชำระภาษีต่างๆ

ตอนที่ 2.5 ภารกิจด้านงานขอใบอนุญาตต่างๆ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการคลองสวยน้ำใส

ตอนที่ 3.2 โครงการผ้าป่าชาวดำบลบางขุนทองเปลี่ยนขยะรีไซเคิลเป็นกองทุน

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ แบบสอบถามแบบปลายปิด และปลายเปิดสำหรับประชาชนผู้ที่อยู่ในเขตการปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 400 คน โดยผู้ศึกษาได้สอบถามถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านต่างๆ โครงการและข้อเสนอแนะ

ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสารทางราชการ หนังสือ งานวิจัย บทความ ที่เกี่ยวข้อง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for the Social for Windows) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ที่จะใช้อธิบายถึงระดับความพึงพอใจ ต่อภารกิจที่ได้ทำการประเมินและวิเคราะห์ในส่วนของความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการศึกษาคำพึงพอใจของประชาชนในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยวัดระดับ 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน (Interval cale) ระดับความพึงพอใจ

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำมาจัดลำดับแบ่งเป็นช่วงเท่า ๆ กัน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปร้อยละของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านการให้บริการและนำร้อยละของแต่ละภารกิจมาหาค่าร้อยละเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจัดทำรายงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำผลการสำรวจข้อมูลไปประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยสรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการให้บริการของโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น พร้อมทั้งสรุปปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆ

เกณฑ์การประเมินตามตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามข้อ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้บริการ

มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	คะแนนเต็ม	10	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 95	คะแนนเต็ม	9	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 90	คะแนนเต็ม	8	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 85	คะแนนเต็ม	7	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 80	คะแนนเต็ม	6	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 75	คะแนนเต็ม	5	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 70	คะแนนเต็ม	4	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 65	คะแนนเต็ม	3	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 60	คะแนนเต็ม	2	คะแนน
ไม่เก็ยร้อยละ 55	คะแนนเต็ม	1	คะแนน
น้อยกว่าร้อยละ 50	คะแนนเต็ม	0	คะแนน

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2561” มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ และโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ในการสำรวจใช้การสุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไป ทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจะแบ่งเป็นการศึกษาภารกิจการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านงานรับเบี้ยยังชีพ (งานสวัสดิการสังคม)

ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (งานนิติการ)

ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านงานรับชำระภาษีต่างๆ

ตอนที่ 2.5 ภารกิจด้านงานขอใบอนุญาตต่างๆการศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการคลองสวนน้ำใส

ตอนที่ 3.2 โครงการผ้าป่าชาวตำบลบางขุนทองเปลี่ยนขยะรีไซเคิลเป็นกองทุน

4.1 ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	167	41.75
หญิง	233	58.25
รวม	400	100

ตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	31	7.75
21 - 30 ปี	90	22.50
31 - 40 ปี	87	21.75
41 - 50 ปี	112	28.00
51 ปีขึ้นไป	80	20.00
รวม	400	100

ตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และ มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	119	29.75
มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า	76	19.00
อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า	112	28.00
ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี	65	16.25
ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	28	7.00
รวม	400	100

ตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 และ มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
ผู้ประกอบการ/นายจ้าง	44	11.00
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	29	7.25
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	50	12.50
รับจ้างทั่วไป	99	24.75
เกษตร/ประมง	42	10.50
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ	35	8.75
ว่างงาน	11	2.75
นักเรียน/นักศึกษา	31	7.75
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น	57	14.25
อื่น ๆ	2	0.50
รวม	400	100

ตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 รองลงมาคือ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 มีอาชีพผู้ประกอบการ/นายจ้าง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 มีอาชีพเกษตร/ประมง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ว่างาน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,001 บาท	70	17.50
5,001 - 10,000 บาท	56	14.00
10,001 - 15,000 บาท	74	18.50
15,001 - 20,000 บาท	87	21.75
20,001 บาทขึ้นไป	113	28.25
รวม	400	100.00

ตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 การปฏิบัติงานงานรับเบี่ยงชีฟ (งานสวัสดิการสังคม)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานงานรับเบี่ยงชีฟ (งานสวัสดิการสังคม)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	356 (89.00)	26 (5.20)	14 (2.10)	3 (0.30)	1 (0.05)	96.65	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	313 (78.25)	39 (7.80)	44 (6.60)	4 (0.40)	0 (0.00)	93.05	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	339 (84.75)	24 (4.80)	34 (5.10)	3 (0.30)	0 (0.00)	94.95	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	351 (87.75)	33 (6.60)	11 (1.65)	3 (0.30)	2 (0.10)	96.40	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	362 (90.50)	14 (2.80)	23 (3.45)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.85	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	328 (82.00)	39 (7.80)	26 (3.90)	6 (0.60)	1 (0.05)	94.35	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	328 (82.00)	53 (10.60)	14 (2.10)	3 (0.30)	2 (0.10)	95.10	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	310 (77.50)	59 (11.80)	24 (3.60)	5 (0.50)	2 (0.10)	93.50	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	289 (72.25)	87 (17.40)	20 (3.00)	3 (0.30)	1 (0.05)	93.00	400

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านงานรับเบี้ยยังชีพ (งานสวัสดิการสังคม) (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	331 (82.75)	45 (9.00)	23 (3.45)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.30	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	342 (85.50)	34 (6.80)	24 (3.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.90	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	330 (82.50)	25 (5.00)	43 (6.45)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.15	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	349 (87.25)	28 (5.60)	21 (3.15)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.20	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	344 (86.00)	34 (6.80)	21 (3.15)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.05	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	325 (81.25)	53 (10.60)	20 (3.00)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.05	400
รวม	4997 (83.28)	593 (7.91)	362 (3.62)	39 (0.26)	9 (0.03)	95.10	6000

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานรับเบี่ยงชีฟ (งานสวัสดิการสังคม)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.58	4.78	0.60	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	96.65	4.83	0.53	มากที่สุด	2
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	93.05	4.65	0.71	มากที่สุด	5
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง	94.95	4.75	0.64	มากที่สุด	4
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	96.40	4.82	0.55	มากที่สุด	3
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	96.85	4.84	0.51	มากที่สุด	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.99	4.70	0.65	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	94.35	4.72	0.67	มากที่สุด	2
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.10	4.76	0.60	มากที่สุด	1
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	93.50	4.68	0.69	มากที่สุด	3
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน การปฏิบัติงาน	93.00	4.65	0.63	มากที่สุด	4
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.12	4.76	0.59	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	95.30	4.77	0.56	มากที่สุด	2
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและ เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	95.90	4.80	0.53	มากที่สุด	1
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย สำหรับให้บริการ	94.15	4.71	0.67	มากที่สุด	3
ด้านช่องทางการให้บริการ	95.77	4.79	0.54	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและ รวดเร็ว	96.20	4.81	0.54	มากที่สุด	1
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ ประชาชน	96.05	4.80	0.53	มากที่สุด	2
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับ การบริการ	95.05	4.75	0.56	มากที่สุด	3
รวม	95.10	4.76	0.60	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 และตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานงานรับเบี้ยยังชีพ (งานสวัสดิการสังคม) พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.77 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.54$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.56$)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.58 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.60$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.85 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.05 ($\bar{X}=4.65$, $S.D.=0.71$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.12 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.90 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.15 ($\bar{X}=4.71$, $S.D.=0.67$)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.99 ($\bar{X}=4.70$, $S.D.=0.65$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.60$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 ($\bar{X}=4.65$, $S.D.=0.63$)

ตอนที่ 2.2 การปฏิบัติงานงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (งานนิติการ)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (งานนิติการ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	330 (82.50)	34 (6.80)	34 (5.10)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.60	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	318 (79.50)	54 (10.80)	27 (4.05)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.45	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	340 (85.00)	26 (5.20)	32 (4.80)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.20	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	341 (85.25)	39 (7.80)	18 (2.70)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.95	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	319 (79.75)	45 (9.00)	35 (5.25)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.10	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	297 (74.25)	68 (13.60)	33 (4.95)	2 (0.20)	0 (0.00)	93.00	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	307 (76.75)	55 (11.00)	35 (5.25)	3 (0.30)	0 (0.00)	93.30	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	308 (77.00)	35 (7.00)	56 (8.40)	1 (0.10)	0 (0.00)	92.50	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	305 (76.25)	32 (6.40)	60 (9.00)	3 (0.30)	0 (0.00)	91.95	400

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (งานนิติการ) (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	303 (75.75)	32 (6.40)	64 (9.60)	1 (0.10)	0 (0.00)	91.85	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	287 (71.75)	68 (13.60)	44 (6.60)	1 (0.10)	0 (0.00)	92.05	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	332 (83.00)	45 (9.00)	23 (3.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.45	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	296 (74.00)	65 (13.00)	39 (5.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	92.85	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	289 (72.25)	78 (15.60)	31 (4.65)	2 (0.20)	0 (0.00)	92.70	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	295 (73.75)	77 (15.40)	26 (3.90)	1 (0.10)	1 (0.05)	93.20	400
รวม	4667 (77.78)	753 (10.04)	557 (5.57)	22 (0.15)	1 (0.00)	93.54	6000

ตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (งานนิติการ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	94.86	4.74	0.60	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	94.60	4.73	0.63	มากที่สุด	3
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	94.45	4.72	0.59	มากที่สุด	4
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง	95.20	4.76	0.61	มากที่สุด	2
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	95.95	4.80	0.53	มากที่สุด	1
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	94.10	4.71	0.63	มากที่สุด	5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.69	4.63	0.70	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	93.00	4.65	0.65	มากที่สุด	2
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	93.30	4.67	0.67	มากที่สุด	1
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	92.50	4.63	0.73	มากที่สุด	3
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน การปฏิบัติงาน	91.95	4.60	0.77	มากที่สุด	4
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.12	4.66	0.67	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	91.85	4.59	0.76	มากที่สุด	3
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและ เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	92.05	4.60	0.69	มากที่สุด	2
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย สำหรับให้บริการ	95.45	4.77	0.54	มากที่สุด	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	92.92	4.65	0.64	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและ รวดเร็ว	92.85	4.64	0.65	มากที่สุด	2
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ ประชาชน	92.70	4.64	0.65	มากที่สุด	3
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับ การบริการ	93.20	4.66	0.63	มากที่สุด	1
รวม	93.54	4.68	0.65	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 และตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในการกิจดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (งานนิติการ) พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.54 ($\bar{X}=4.68$, $S.D.=0.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.86 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.60$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.10 ($\bar{X}=4.71$, $S.D.=0.63$)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.12 ($\bar{X}=4.66$, $S.D.=0.67$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.54$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.85 ($\bar{X}=4.59$, $S.D.=0.76$)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.92 ($\bar{X}=4.65$, $S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 ($\bar{X}=4.66$, $S.D.=0.63$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.70 ($\bar{X}=4.64$, $S.D.=0.65$)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.69 ($\bar{X}=4.63$, $S.D.=0.70$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.30 ($\bar{X}=4.67$, $S.D.=0.67$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.95 ($\bar{X}=4.60$, $S.D.=0.77$)

ตอนที่ 2.3 การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	354 (88.50)	34 (6.80)	10 (1.50)	1 (0.10)	1 (0.05)	96.95	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	353 (88.25)	26 (5.20)	21 (3.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.60	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	370 (92.50)	18 (3.60)	10 (1.50)	2 (0.20)	0 (0.00)	97.80	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	300 (75.00)	87 (17.40)	12 (1.80)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.30	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	336 (84.00)	50 (10.00)	11 (1.65)	3 (0.30)	0 (0.00)	95.95	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	295 (73.75)	45 (9.00)	56 (8.40)	4 (0.40)	0 (0.00)	91.55	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	253 (63.25)	66 (13.20)	77 (11.55)	3 (0.30)	1 (0.05)	88.35	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	252 (63.00)	54 (10.80)	89 (13.35)	5 (0.50)	0 (0.00)	87.65	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	233 (58.25)	74 (14.80)	88 (13.20)	5 (0.50)	0 (0.00)	86.75	400

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ การกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	329 (82.25)	46 (9.20)	24 (3.60)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.15	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	337 (84.25)	32 (6.40)	31 (4.65)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.30	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	336 (84.00)	29 (5.80)	34 (5.10)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.00	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	325 (81.25)	32 (6.40)	43 (6.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.10	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	347 (86.75)	30 (6.00)	23 (3.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.20	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	321 (80.25)	42 (8.40)	37 (5.55)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.20	400
รวม	4741 (79.02)	665 (8.87)	566 (5.66)	26 (0.17)	2 (0.01)	93.72	6000

ตารางที่ 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	96.32	4.82	0.49	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	96.95	4.85	0.47	มากที่สุด	2
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	96.60	4.83	0.50	มากที่สุด	3
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง	97.80	4.89	0.42	มากที่สุด	1
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	94.30	4.72	0.53	มากที่สุด	5
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	95.95	4.80	0.51	มากที่สุด	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88.58	4.43	0.84	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	91.55	4.58	0.76	มากที่สุด	1
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	88.35	4.42	0.84	มากที่สุด	2
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	87.65	4.38	0.87	มากที่สุด	3
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน การปฏิบัติงาน	86.75	4.34	0.86	มากที่สุด	4
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.15	4.76	0.58	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	95.15	4.76	0.56	มากที่สุด	2
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและ เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	95.30	4.77	0.58	มากที่สุด	1
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย สำหรับให้บริการ	95.00	4.75	0.61	มากที่สุด	3
ด้านช่องทางการให้บริการ	94.83	4.74	0.60	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและ รวดเร็ว	94.10	4.71	0.65	มากที่สุด	3
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ ประชาชน	96.20	4.81	0.52	มากที่สุด	1
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับ การบริการ	94.20	4.71	0.63	มากที่สุด	2
รวม	93.72	4.69	0.66	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 และตารางที่ 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.72 ($\bar{X}=4.69$, $S.D.=0.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.32 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.49$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X}=4.89$, $S.D.=0.42$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.30 ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.53$)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.58$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.61$)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.83 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.60$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.52$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.10 ($\bar{X}=4.71$, $S.D.=0.65$)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.58 ($\bar{X}=4.43$, $S.D.=0.84$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.55 ($\bar{X}=4.58$, $S.D.=0.76$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.75 ($\bar{X}=4.34$, $S.D.=0.86$)

ตอนที่ 2.4 การปฏิบัติงานงานรับชำระภาษีต่างๆ

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานงานรับชำระภาษีต่างๆ

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	329 (82.25)	43 (8.60)	26 (3.90)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.95	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	348 (87.00)	35 (7.00)	15 (2.25)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.45	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	326 (81.50)	41 (8.20)	32 (4.80)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.60	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	318 (79.50)	36 (7.20)	45 (6.75)	1 (0.10)	0 (0.00)	93.55	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	345 (86.25)	29 (5.80)	25 (3.75)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.90	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	330 (82.50)	23 (4.60)	45 (6.75)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.05	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	343 (85.75)	33 (6.60)	21 (3.15)	3 (0.30)	0 (0.00)	95.80	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	350 (87.50)	34 (6.80)	14 (2.10)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.60	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	327 (81.75)	40 (8.00)	32 (4.80)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.65	400

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ การกิจดำเนินงานรับชำระภาษี
ต่างๆ(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	331 (82.75)	12 (2.40)	56 (8.40)	1 (0.10)	0 (0.00)	93.65	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	323 (80.75)	43 (8.60)	34 (5.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.45	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	343 (85.75)	23 (4.60)	34 (5.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.45	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	331 (82.75)	12 (2.40)	56 (8.40)	1 (0.10)	0 (0.00)	93.65	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	323 (80.75)	43 (8.60)	34 (5.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.45	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	343 (85.75)	23 (4.60)	34 (5.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.45	400
รวม	5058 (84.30)	475 (6.33)	446 (4.46)	21 (0.14)	0 (0.00)	95.23	6000

ตารางที่ 13 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานรับชำระภาษีต่างๆ

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.09	4.75	0.59	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	94.95	4.75	0.59	มากที่สุด	3
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	96.45	4.82	0.50	มากที่สุด	1
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง	94.60	4.73	0.61	มากที่สุด	4
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	93.55	4.68	0.68	มากที่สุด	5
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	95.90	4.80	0.55	มากที่สุด	2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.28	4.76	0.59	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	94.05	4.70	0.68	มากที่สุด	4
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.80	4.79	0.56	มากที่สุด	2
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	96.60	4.83	0.49	มากที่สุด	1
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน การปฏิบัติงาน	94.65	4.73	0.61	มากที่สุด	3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.52	4.73	0.64	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	93.65	4.68	0.72	มากที่สุด	3
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและ เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	94.45	4.72	0.61	มากที่สุด	2
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย สำหรับให้บริการ	95.45	4.77	0.59	มากที่สุด	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	96.13	4.81	0.54	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและ รวดเร็ว	96.65	4.83	0.51	มากที่สุด	1
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ ประชาชน	96.40	4.82	0.54	มากที่สุด	2
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับ การบริการ	95.35	4.77	0.57	มากที่สุด	3
รวม	95.23	4.76	0.59	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 และตารางที่ 13 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานรับชำระภาษีต่างๆ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.23 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.13 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.65 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.57$)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.28 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.49$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.05 ($\bar{X}=4.70$, $S.D.=0.68$)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.09 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.45 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.50$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.55 ($\bar{X}=4.68$, $S.D.=0.68$)

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.52 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.59$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.65 ($\bar{X}=4.68$, $S.D.=0.72$)

ตอนที่ 2.5 การปฏิบัติงานงานขอใบอนุญาตต่างๆ

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานงานขอใบอนุญาตต่างๆ

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	369 (92.25)	23 (4.60)	8 (1.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	98.05	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	369 (92.25)	20 (4.00)	11 (1.65)	0 (0.00)	0 (0.00)	97.90	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	359 (89.75)	21 (4.20)	18 (2.70)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.85	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	350 (87.50)	24 (4.80)	25 (3.75)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.15	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	353 (88.25)	24 (4.80)	23 (3.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.50	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	358 (89.50)	21 (4.20)	21 (3.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.85	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	345 (86.25)	31 (6.20)	24 (3.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.05	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	349 (87.25)	28 (5.60)	23 (3.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.30	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	356 (89.00)	23 (4.60)	21 (3.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.75	400

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านงานขอใบอนุญาตต่างๆ(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	369 (92.25)	21 (4.20)	10 (1.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	97.95	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	360 (90.00)	24 (4.80)	16 (2.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	97.20	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	349 (87.25)	30 (6.00)	21 (3.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.40	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	352 (88.00)	33 (6.60)	15 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.85	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	358 (89.50)	31 (6.20)	11 (1.65)	0 (0.00)	0 (0.00)	97.35	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	360 (90.00)	27 (5.40)	13 (1.95)	0 (0.00)	0 (0.00)	97.35	400
รวม	5356 (89.27)	381 (5.08)	260 (2.60)	3 (0.02)	0 (0.00)	96.97	6000

ตารางที่ 15 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานขอใบอนุญาตต่างๆ

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	97.09	4.85	0.47	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	98.05	4.90	0.36	มากที่สุด	1
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	97.90	4.90	0.39	มากที่สุด	2
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง	96.85	4.84	0.50	มากที่สุด	3
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	96.15	4.81	0.54	มากที่สุด	5
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	96.50	4.83	0.51	มากที่สุด	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.49	4.82	0.51	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	96.85	4.84	0.49	มากที่สุด	1
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	96.05	4.80	0.53	มากที่สุด	4
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	96.30	4.82	0.52	มากที่สุด	3
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน การปฏิบัติงาน	96.75	4.84	0.49	มากที่สุด	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.18	4.86	0.45	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	97.95	4.90	0.38	มากที่สุด	1
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและ เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	97.20	4.86	0.45	มากที่สุด	2
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย สำหรับให้บริการ	96.40	4.82	0.50	มากที่สุด	3
ด้านช่องทางการให้บริการ	97.18	4.86	0.43	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและ รวดเร็ว	96.85	4.84	0.46	มากที่สุด	3
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ ประชาชน	97.35	4.87	0.41	มากที่สุด	1
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับ การบริการ	97.35	4.87	0.42	มากที่สุด	1
รวม	96.97	4.85	0.47	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 และตารางที่ 15 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในการกิจดำเนินงานขอใบอนุญาตต่างๆ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.97 ($\bar{X}=4.85$, $S.D.=0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.18 ($\bar{X}=4.86$, $S.D.=0.45$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.95 ($\bar{X}=4.90$, $S.D.=0.38$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.50$)

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.18 ($\bar{X}=4.86$, $S.D.=0.43$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.35 ($\bar{X}=4.87$, $S.D.=0.41$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.85 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.46$)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.09 ($\bar{X}=4.85$, $S.D.=0.47$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.05 ($\bar{X}=4.90$, $S.D.=0.36$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.54$)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.49 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.51$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.85 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.49$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.05 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.53$)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการคลองสวยน้ำใส

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการคลองสวยน้ำใส

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน							
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	340 (85.00)	45 (9.00)	13 (1.95)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.15	400
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	366 (91.50)	23 (4.60)	11 (1.65)	0 (0.00)	0 (0.00)	97.75	400
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	356 (89.00)	21 (4.20)	21 (3.15)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.55	400
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน							
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	347 (86.75)	29 (5.80)	23 (3.45)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.10	400
5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	321 (80.25)	34 (6.80)	43 (6.45)	2 (0.20)	0 (0.00)	93.70	400
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	365 (91.25)	15 (3.00)	18 (2.70)	2 (0.20)	0 (0.00)	97.15	400
7. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	342 (85.50)	31 (6.20)	23 (3.45)	4 (0.40)	0 (0.00)	95.55	400

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการคลองสวยน้ำใส (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	341 (85.25)	23 (4.60)	35 (5.25)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.20	400
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	332 (83.00)	24 (4.80)	43 (6.45)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.35	400
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ	360 (90.00)	28 (5.60)	12 (1.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	97.40	400
รวม	3470 (86.75)	273 (5.46)	242 (3.63)	15 (0.15)	0 (0.00)	95.99	4000

ตารางที่ 17 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการคลองสวายน้ำใส

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	96.82	4.84	0.48	มากที่สุด	
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	96.15	4.81	0.50	มากที่สุด	3
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	97.75	4.89	0.39	มากที่สุด	1
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	96.55	4.83	0.53	มากที่สุด	2
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	95.63	4.78	0.58	มากที่สุด	
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	96.10	4.81	0.54	มากที่สุด	2
5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	93.70	4.69	0.68	มากที่สุด	4
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	97.15	4.86	0.49	มากที่สุด	1
7. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	95.55	4.78	0.59	มากที่สุด	3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.65	4.78	0.57	มากที่สุด	
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	95.20	4.76	0.61	มากที่สุด	2
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	94.35	4.72	0.66	มากที่สุด	3
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ	97.40	4.87	0.42	มากที่สุด	1
รวม	95.99	4.80	0.55	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 และตารางที่ 17 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในโครงการคลองสวยน้ำใส พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.99 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.82 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.48$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.75 ($\bar{X}=4.89$, $S.D.=0.39$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.50$)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X}=4.87$, $S.D.=0.42$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.35 ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.66$)

อันดับที่ 3 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.63 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.15 ($\bar{X}=4.86$, $S.D.=0.49$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.70 ($\bar{X}=4.69$, $S.D.=0.68$)

ตอนที่ 3.2 โครงการผ้าป่าชาวตำบลบางขุนกองเปลี่ยนขยะรีไซเคิลเป็นกองทุน

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการผ้าป่าชาวตำบลบางขุนกองเปลี่ยนขยะรีไซเคิลเป็นกองทุน

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน							
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	356 (89.00)	31 (6.20)	13 (1.95)	0 (0.00)	0 (0.00)	97.15	400
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	346 (86.50)	31 (6.20)	23 (3.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.15	400
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	351 (87.75)	28 (5.60)	21 (3.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.50	400
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน							
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	356 (89.00)	30 (6.00)	14 (2.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	97.10	400
5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	352 (88.00)	37 (7.40)	11 (1.65)	0 (0.00)	0 (0.00)	97.05	400
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	326 (81.50)	41 (8.20)	32 (4.80)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.60	400
7. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	360 (90.00)	29 (5.80)	10 (1.50)	1 (0.10)	0 (0.00)	97.40	400

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการผ้าป่าชาวตำบลบางขุนกองเปลี่ยนขยะรีไซเคิลเป็นกองทุน (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	350 (87.50)	21 (4.20)	27 (4.05)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.95	400
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	356 (89.00)	27 (5.40)	16 (2.40)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.90	400
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ	335 (83.75)	44 (8.80)	21 (3.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.70	400
รวม	3488 (87.20)	319 (6.38)	188 (2.82)	5 (0.05)	0 (0.00)	96.45	4000

ตารางที่ 19 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการผ้าป่าชาวตำบลบางขุนกองเปลี่ยนขยะรีไซเคิลเป็นกองทุน

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	96.60	4.83	0.49	มากที่สุด	
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	97.15	4.86	0.43	มากที่สุด	1
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	96.15	4.81	0.52	มากที่สุด	3
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	96.50	4.83	0.50	มากที่สุด	2
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	96.54	4.83	0.48	มากที่สุด	
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	97.10	4.86	0.44	มากที่สุด	2
5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	97.05	4.85	0.43	มากที่สุด	3
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	94.60	4.73	0.61	มากที่สุด	4
7. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	97.40	4.87	0.42	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.18	4.81	0.53	มากที่สุด	
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	95.95	4.80	0.57	มากที่สุด	2
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	96.90	4.85	0.48	มากที่สุด	1
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ	95.70	4.79	0.52	มากที่สุด	3
รวม	96.45	4.82	0.50	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 และตารางที่ 19 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในโครงการผ้าป่าชาวตำบลบางขุนทองเปลี่ยนขยะรีไซเคิลเป็นกองทุน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.45 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.49$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.15 ($\bar{X}=4.86$, $S.D.=0.43$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.52$)

อันดับที่ 2 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.54 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.48$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X}=4.87$, $S.D.=0.42$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.61$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.18 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.90 ($\bar{X}=4.85$, $S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.52$)

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2561 จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจด้านงานรับเบี้ยยังชีพ (งานสวัสดิการสังคม)
2. ภารกิจด้านงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (งานนิติการ)
3. ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. ภารกิจด้านงานรับชำระภาษีต่างๆ
5. ภารกิจด้านงานขอใบอนุญาตต่างๆ

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการคลองสวยน้ำใส
2. โครงการผ้าป่าชาวดำบลบางขุนทองเปลี่ยนขยะรีไซเคิลเป็นกองทุน

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2561 ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.91 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.60$) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 9 คะแนน) เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านงานขอใบอนุญาตต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.97 ($\bar{X}=4.85$, $S.D.=0.47$) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านงานรับชำระภาษีต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.23 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.59$) อันดับที่สาม คือ ภารกิจด้านงานรับเบี้ยยังชีพ (งานสวัสดิการสังคม) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.60$) อันดับที่ยี่สี่ คือ ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.72 ($\bar{X}=4.69$, $S.D.=0.66$) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (งานนิติการ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.54 ($\bar{X}=4.68$, $S.D.=0.65$) (ดูตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

ภารกิจกาให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. ภารกิจด้านงานรับเบี้ยยังชีพ (งานสวัสดิการสังคม)	95.10	4.76	0.60	มากที่สุด	3
2. ภารกิจด้านงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (งานนิติการ)	93.54	4.68	0.65	มากที่สุด	5
3. ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	93.72	4.69	0.66	มากที่สุด	4
4. ภารกิจด้านงานรับชำระภาษีต่างๆ	95.23	4.76	0.59	มากที่สุด	2
5. ภารกิจด้านงานขอใบอนุญาตต่างๆ	96.97	4.85	0.47	มากที่สุด	1
	94.91	4.75	0.60	มากที่สุด	

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.22 ($\bar{X}=4.81$, S.D.=0.52) เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการผ้าป่าชาวตำบลบางขุนกองเปลี่ยนขยะรีไซเคิลเป็นกองบุญ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.45 ($\bar{X}=4.82$, S.D.=0.50) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการคลองสวยน้ำใส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.99 ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.55) (ดูตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

โครงการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. โครงการคลองสวยน้ำใส	95.99	4.80	0.55	มากที่สุด	2
2. โครงการผ้าป่าชาวตำบลบางขุนกองเปลี่ยนขยะรีไซเคิลเป็นกองบุญ	96.45	4.82	0.50	มากที่สุด	1
	96.22	4.81	0.52	มากที่สุด	

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 และมีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และ มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 ในส่วนการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 และ มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 รองลงมาคือ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 มีอาชีพผู้ประกอบการ/นายจ้าง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ว่างาน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และ อื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 การปฏิบัติงานรับเบี้ยยังชีพ (งานสวัสดิการสังคม)

การให้บริการในการปฏิบัติงานรับเบี้ยยังชีพ (งานสวัสดิการสังคม) พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.77 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.54$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.56$)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.58 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.60$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.85 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.05 ($\bar{X}=4.65$, $S.D.=0.71$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.12 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.90 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.15 ($\bar{X}=4.71$, $S.D.=0.67$)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.99 ($\bar{X}=4.70$, $S.D.=0.65$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.60$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 ($\bar{X}=4.65$, $S.D.=0.63$)

ตอนที่ 2.2 การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (งานนิติการ)

การให้บริการในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (งานนิติการ) พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.54 ($\bar{X}=4.68$, $S.D.=0.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.86 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.60$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.10 ($\bar{X}=4.71$, $S.D.=0.63$)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.12 ($\bar{X}=4.66$, $S.D.=0.67$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.54$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.85 ($\bar{X}=4.59$, $S.D.=0.76$)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.92 ($\bar{X}=4.65$, $S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

93.20 ($\bar{X}=4.66$, $S.D.=0.63$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.70 ($\bar{X}=4.64$, $S.D.=0.65$)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.69 ($\bar{X}=4.63$, $S.D.=0.70$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.30 ($\bar{X}=4.67$, $S.D.=0.67$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.95 ($\bar{X}=4.60$, $S.D.=0.77$)

ตอนที่ 2.3 การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การให้บริการในการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.72 ($\bar{X}=4.69$, $S.D.=0.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.32 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.49$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X}=4.89$, $S.D.=0.42$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.30 ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.53$)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.58$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.61$)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.83 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.60$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.52$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.10 ($\bar{X}=4.71$, $S.D.=0.65$)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.58 ($\bar{X}=4.43$, $S.D.=0.84$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.55 ($\bar{X}=4.58$, $S.D.=0.76$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.75 ($\bar{X}=4.34$, $S.D.=0.86$)

ตอนที่ 2.4 การปฏิบัติงานงานรับชำระภาษีต่างๆ

การให้บริการในการปฏิบัติงานงานรับชำระภาษีต่างๆ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.23 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.13 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.65 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.57$)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.28 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.49$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.05 ($\bar{X}=4.70$, $S.D.=0.68$)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.09 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.45 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.50$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.55 ($\bar{X}=4.68$, $S.D.=0.68$)

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.52 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.59$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.65 ($\bar{X}=4.68$, $S.D.=0.72$)

ตอนที่ 2.5 การปฏิบัติงานงานขอใบอนุญาตต่างๆ

การให้บริการในการปฏิบัติงานงานขอใบอนุญาตต่างๆ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.97 ($\bar{X}=4.85$, $S.D.=0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.18 ($\bar{X}=4.86$, $S.D.=0.45$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.95 ($\bar{X}=4.90$, $S.D.=0.38$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์

และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.50$)

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.18 ($\bar{X}=4.86$, $S.D.=0.43$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.35 ($\bar{X}=4.87$, $S.D.=0.41$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.85 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.46$)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.09 ($\bar{X}=4.85$, $S.D.=0.47$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.05 ($\bar{X}=4.90$, $S.D.=0.36$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.54$)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.49 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.51$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.85 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.49$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.05 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.53$)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการคลองสวายน้ำใส

การให้บริการในโครงการคลองสวายน้ำใส พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.99 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.82 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.48$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.75 ($\bar{X}=4.89$, $S.D.=0.39$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.50$)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X}=4.87$, $S.D.=0.42$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.35 ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.66$)

อันดับที่ 3 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.63 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

อันดับแรกคือ การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.15 ($\bar{X}=4.86$, $S.D.=0.49$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.70 ($\bar{X}=4.69$, $S.D.=0.68$)

ตอนที่ 3.2 โครงการผ้าป่าชาวดำบลบางขุนทองเปลี่ยนขยะรีไซเคิลเป็นกองทุน

การให้บริการในโครงการผ้าป่าชาวดำบลบางขุนทองเปลี่ยนขยะรีไซเคิลเป็นกองทุน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.45 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.49$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.15 ($\bar{X}=4.86$, $S.D.=0.43$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.52$)

อันดับที่ 2 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.54 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.48$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X}=4.87$, $S.D.=0.42$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.61$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.18 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.90 ($\bar{X}=4.85$, $S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.52$)

5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง และความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. การกีดด้านงานรับเบี้ยยังชีพ (งานสวัสดิการสังคม)

ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การกีดด้านงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (งานนิติการ)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การกีดด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

4. การกีดด้านงานรับชำระภาษีต่างๆ

ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ

5. การกีดด้านงานขอใบอนุญาตต่างๆ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

- ควรมีการลงพื้นที่ร่วมมือกับชุมชนในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น
- เจ้าหน้าที่ให้บริการควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส
- ควรมีมาตรการป้องกันปัญหาการลักทรัพย์ในบริเวณชุมชน
- ควรมีการจัดการขยะให้ดีขึ้นและกระจายถังขยะให้เพียงพอในแต่ละพื้นที่
- ควรมีมาตรการแก้ไขปัญหาเส้นทางการจราจรในบางหมู่บ้าน และเพิ่มไฟส่องสว่าง
- ควรมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการ ให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ใน ระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบาง กรวย จังหวัดนนทบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้าน ช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการ ดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอยั้งปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ ในเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์ รม. (การเมืองและการ
ปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร, การปกครองท้องถิ่นไทย พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์
เซ็นเตอร์ จำกัด, 2539), หน้า 28.
- เทพนิมิต พิมพ์วงศ์. (2545). ความหมายความพึงพอใจ. วารสารทันตภูธร, 6 (1), หน้า 11-12
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย,การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในการบริหารราชการไทย,(นนทบุรี : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธราช,ปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ.2547), หน้า 125.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง, 100 ปีการปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ.2440-2550, (กรุงเทพมหานคร :
โครงการจัดพิมพ์คปไฟ, 2550), หน้า 89.
- ธัญวัฒน์ รัตนลัก, การบริหารราชการไทย, (เชียงใหม่ : สำนักวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์
และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555), หน้า 193.
- นเรศ ประดิษฐ์วงศ์. (2551). คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดอนหัวฬ่อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี สำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พิมพ์ฤทัย ทองประเสริฐ. (2551). คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาล
ตำบลแม่ใจ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่ใจ.
- สมบูรณ์ สุขสำราญ, “การปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ”,วารสารราชบัณฑิตยสถาน,
ปีที่ 27 ฉบับที่ 2 เมษายน – มิถุนายน 2545, หน้า 343-344.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู:
ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). จิตวิทยาการบริการ, กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์
จำกัด, 2548), หน้า 173-174
- อมรรัตน์ เขาวลิต. (2541). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการ
สารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

- สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2548). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการ สมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี : การบริหารความรู้*.
 กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- Jack C. Plano and Others, Political Science Dictionary (Illinois : The Dry Press, 1973),
 p.147 อ้างใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร, *การปกครองท้องถิ่น* พิมพ์ครั้งที่ 3
 (กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2535) หน้า 6.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Yamane, T. (1960). *Elementary Sampling Theory*. USA: Prentice.

ภาคผนวก

ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล



ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล (ต่อ)



ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล (ต่อ)



ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล (ต่อ)





แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

ประจำปี 2561

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชน โปรดตอบคำถามให้ตรงกับ
สภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการที่ท่าน
ได้รับให้ดียิ่งขึ้น

ในการนี้ขอความร่วมมือจากท่าน กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริงหรือระดับ
ความคิดเห็นของท่าน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับ	มาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับ	น้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับ	น้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- อายุ ☐ ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 21 - 30 ปี
☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี
☐ 51 ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ☐ มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า
☐ อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป
- อาชีพหลัก ☐ ผู้ประกอบการ/นายจ้าง ☐ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ เกษตร/ประมง ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ
☐ ว่างาน ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ อื่นๆ ระบุ.....
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 5,001 บาท ☐ 5,001 - 10,000 บาท
☐ 10,001 - 15,000 บาท ☐ 15,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ภารกิจที่ 1 ด้านงานรับเบี่ยยังชีพ (งานสวัสดิการสังคม)

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน					
2.	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
3.	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง					
4.	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม					
5.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
9.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
10.	การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย					
11.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ					
12.	อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
13.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
14.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
15.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ					

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)
ภารกิจที่ 2 ด้านงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ (งานนิติการ)

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน					
2.	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
3.	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง					
4.	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม					
5.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
9.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
10.	การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย					
11.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ					
12.	อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
13.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
14.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
15.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ					

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)
ภารกิจที่ 3 ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน					
2.	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
3.	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง					
4.	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม					
5.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
9.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
10.	การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย					
11.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ					
12.	อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
13.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
14.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
15.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ					

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)
ภารกิจที่ 4 ด้านงานรับชำระภาษีต่างๆ

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน					
2.	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
3.	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง					
4.	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม					
5.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
9.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
10.	การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย					
11.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ					
12.	อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
13.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
14.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
15.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ					

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)
ภารกิจที่ 5 ด้านงานขอใบอนุญาตต่างๆ

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน					
2.	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
3.	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง					
4.	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม					
5.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
9.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
10.	การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย					
11.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ					
12.	อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
13.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
14.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
15.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น

1. โครงการคลองสวยน้ำใส

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านการประชาสัมพันธ์						
1.	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง					
2.	มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ					
3.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ด้านการปฏิบัติงาน						
4.	เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5.	ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย					
6.	การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน					
7.	ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
8.	มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ					
9.	การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจน					
10.	มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น (ต่อ)

2. โครงการผ้าป่าชาวดำบลบางขุนทองเปลี่ยนขยะรีไซเคิลเป็นกองทุน

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านการประชาสัมพันธ์						
1.	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง					
2.	มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ					
3.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ด้านการปฏิบัติงาน						
4.	เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5.	ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย					
6.	การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน					
7.	ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
8.	มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ					
9.	การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจน					
10.	มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง และ
ความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้