



รายงานฉบับสมบูรณ์ FINAL REPORT



รายงานวิจัย โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา

โดย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
เสนอ องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อ.สนามชัยเขต จ.ฉะเชิงเทรา

ปีงบประมาณ
2563



รายงานฉบับสมบูรณ์ (FINAL REPORT)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่
อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

โดย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เสนอ องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา

กันยายน 2563

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา เห็นชอบให้ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดำเนินการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ 2563 ใน 5 การกิจ ได้แก่ 1) การกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน 2) การกิจด้าน งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) การกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ 4) การกิจด้านงานการ บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และ 5) การกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียน ผู้สูงอายุและผู้พิการ) นั้น

การดำเนินโครงการ สำเร็จลงได้ด้วยดี เป็นผลมาจากการได้รับความร่วมมือ และการให้ความ อนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ องค์การ บริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ได้ให้โอกาสเลือกทีมงานวิจัยชุดนี้ คณะทำงานรู้สึกเป็นเกียรติ และซาบซึ้งในพระคุณมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้กรุณาไว้วางใจมอบหมายให้ ผู้วิจัยดำเนินการทำวิจัยเรื่องนี้ในนามมหาวิทยาลัย

ท้ายที่สุดนี้ คณะทำงานขอขอบพระคุณประชาชนในเขตการปกครององค์การบริหารส่วนตำบล คูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัย ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับใช้ประกอบการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ และเป็นการเพิ่มคุณภาพและ ลดปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คณะผู้วิจัย

กันยายน 2563

บทสรุปผู้บริหาร

(EXECUTIVE SUMMARY)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นการตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562) ในปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ใน 5 ภารกิจ ได้แก่ 1) ภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน 2) ภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) ภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ 4) ภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และ 5) ภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ประชาชน

การประเมินใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการประเมินความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 417 ตัวอย่าง แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 417 คน เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.76 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 47.24 มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.61 รองลงมา มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.78 การสอบถามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า ร้อยละ 31.65 รองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 27.82 การสอบถามถึงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 33.33 รองลงมา มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 24.46 การอาศัยอยู่ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี พบว่า ร้อยละ 72.18 อยู่อาศัยในพื้นที่นี้ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป และการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี พบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลจากการบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ คิดเป็นร้อยละ 84.65 รองลงมา คือ รับทราบจากเสียงตามสาย/ประกาศต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 71.46 และรับทราบข้อมูลข่าวสารจากแผ่นพับ/ใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 25.18

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายห์มี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ใน 5 ภารกิจ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจทั้ง 5 ภารกิจ คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.75 ซึ่งภารกิจ ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นความพึงพอใจ ร้อยละ 96.37 รองลงมา คือ ภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.72 ภารกิจด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.58 ภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.34 และภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ตามลำดับ ตามลำดับรายละเอียดดังตารางประกอบด้านล่าง

การให้บริการ		ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ					
		ภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน	ภารกิจด้านงานการศึกษา	ภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	ภารกิจด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	ภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	รวมแต่ละด้าน
1. ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.79	4.78	4.76	4.78	4.74	4.78
	ร้อยละความพึงพอใจ	95.73	95.56	95.25	95.59	94.83	95.53
	คะแนนตามเกณฑ์	10	10	10	10	9	10
2. ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.81	4.79	4.77	4.79	4.78	4.79
	ร้อยละความพึงพอใจ	96.21	95.80	95.47	95.76	95.51	95.81
	คะแนนตามเกณฑ์	10	10	10	10	10	10
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.85	4.80	4.74	4.77	4.77	4.79
	ร้อยละความพึงพอใจ	96.91	96.00	94.87	95.42	95.33	95.80
	คะแนนตามเกณฑ์	10	10	9	10	10	10
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.83	4.78	4.79	4.78	4.76	4.79
	ร้อยละความพึงพอใจ	96.64	95.51	95.77	95.56	95.19	95.87
	คะแนนตามเกณฑ์	10	10	10	10	10	10
รวม	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.82	4.79	4.77	4.78	4.76	4.79
	ร้อยละความพึงพอใจ	96.37	95.72	95.34	95.58	95.21	95.75
	คะแนนตามเกณฑ์	10	10	10	10	9	10

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า 1) โครงการสนับสนุนส่งเสริมการอนุรักษ์ พื้นฟูสิ่งแวดล้อม และการป้องกันภาวะโลกร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจการให้บริการโครงการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80 ($\bar{X}$) จัดอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด 2) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจการให้บริการโครงการ มีร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80 ($\bar{X}$) จัดอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมีใน 5 ภารกิจ ได้แก่ 1) ภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน 2) ภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) ภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ 4) ภารกิจด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และ 5) ภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) ผลการประเมินดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานท้องถิ่นของสำนักงานข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภารกิจงานทั้ง 5 ภารกิจ **ได้ผลภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.75 ซึ่งได้คะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน**

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ข
บทสรุปผู้บริหาร.....	ค
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1-1
1.1 หลักการและเหตุผล	1-1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	1-2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	1-3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	1-4
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา	1-4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	2-1
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย.....	2-1
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	2-11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ.....	2-16
2.4 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่	2-19
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	2-26
2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	2-29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	3-1
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3-1
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-3
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	3-3
3.5 การนำเสนอผลการศึกษา	3-3
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	4-1
4.1 คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-1
4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา	4-8

	หน้า
4.2.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจภาพรวมของประชาชนจากการรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่	4-9
4.2.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุง โครงสร้างพื้นฐาน	4-11
4.2.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก)	4-17
4.2.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ...	4-25
4.2.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	4-32
4.2.6 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ).....	4-39
4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโครงการดีเด่น และโครงการที่ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา	4-47
4.3.1 โครงการสนับสนุนส่งเสริมการอนุรักษ์ พื้นฟูสิ่งแวดล้อม และการป้องกัน ภาวะโลกร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	4-47
4.3.2 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563.....	4-53
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	5-1
5.1 สรุปผลการศึกษา	5-1
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	5-4
บรรณานุกรม.....	บ-1
ภาคผนวก.....	ผ-1
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับการวิจัย	ผ-2
ภาคผนวก ข ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล	ผ-13

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4-1	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	4-1
4-2	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	4-2
4-3	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	4-3
4-4	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ.....	4-4
4-5	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่	4-5
4-6	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล คูยายหมี่ในภาพรวม.....	4-9
4-7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงาน ก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-12
4-8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงาน ก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-14
4-9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้าน งานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-15
4-10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงาน ก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	4-17
4-11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงาน การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-19
4-12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงาน การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-21
4-13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงาน การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-22
4-14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงาน การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	4-24
4-15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงาน พัฒนาและจัดเก็บรายได้ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-26
4-16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงาน พัฒนาและจัดเก็บรายได้ ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-28

ตารางที่		หน้า
4-17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-29
4-18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-31
4-19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	4-33
4-20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในด้านช่องทางการให้บริการ.....	4-35
4-21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ.....	4-36
4-22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-38
4-23	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	4-40
4-24	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-42
4-25	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ.....	4-43
4-26	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-45
4-27	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	4-48
4-28	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน.	4-49
4-29	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-51

ตารางที่		หน้า
4-30	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ อบต. คูยายหมี ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่มุขมน.....	4-53
4-31	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ อบต. คูยายหมี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	4-55
4-32	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ อบต. คูยายหมี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	4-56

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2-1	กรอบแนวคิดการศึกษา.....	2-29
4-1	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	4-2
4-2	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	4-3
4-3	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	4-4
4-4	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	4-5
4-5	ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ใน อบต.คู้ยายหมี....	4-6
4-6	ร้อยละช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคู้ยายหมี.....	4-7
4-7	ร้อยละการที่ประชาชนเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคู้ยายหมี..	4-8
4-8	ระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคู้ยายหมี.....	4-10
4-9	ระดับคะแนนตามเกณฑ์ของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคู้ยายหมี	4-11
4-10	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-13
4-11	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-14
4-12	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-16
4-13	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-17
4-14	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวม.....	4-18
4-15	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	4-20
4-16	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านช่องทางการให้บริการ.....	4-21

ภาพที่		หน้า
4-17	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-23
4-18	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-24
4-19	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในภาพรวม.....	4-25
4-20	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ในขั้นตอนการให้บริการ	4-27
4-21	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-28
4-22	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4-30
4-23	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	4-31
4-24	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม	4-32
4-25	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-34
4-26	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในด้านช่องทางการให้บริการ	4-35
4-27	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ.....	4-37
4-28	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	4-38
4-29	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในภาพรวม	4-39
4-30	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	4-41

ภาพที่		หน้า
4-31	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในด้านช่องทางการให้บริการ.....	4-42
4-32	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ.....	4-44
4-33	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ)	4-45
4-34	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในภาพรวม.....	4-46
4-35	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนাজังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	4-48
4-36	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนাজังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน.....	4-50
4-37	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนাজังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-51
4-38	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนাজังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม.....	4-52
4-39	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	4-54
4-40	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	4-55
4-41	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก...	4-57
4-42	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ในภาพรวม	4-58

บทที่ 1

บทนำ

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

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

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

ในปัจจุบัน รูปแบบการปกครองท้องถิ่นของไทย แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง (เมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร) ทั้งนี้ การปกครองท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบ จะจัดตั้งขึ้นโดยพิจารณาจากระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวนและความหนาแน่นของประชากร รายได้ของท้องถิ่นและปัจจัยอื่น ๆ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกรูปแบบจะมีบทบาทหน้าที่สำคัญเหมือนกัน คือ การให้บริการสาธารณะต่าง ๆ แก่ประชาชนในท้องถิ่น สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัย เขต จังหวัดฉะเชิงเทรา มีภารกิจในการจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน จำนวนทั้งสิ้นกว่า 11,789 คน ในเขตพื้นที่การปกครองรับผิดชอบทั้งสิ้นประมาณ 156 ตารางกิโลเมตร ดังนั้น จึงเป็นภารกิจสำคัญที่จะต้องบริการสาธารณะแก่ประชาชนด้วยคุณภาพการให้บริการ เน้นการสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการ พัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ดูแลรับผิดชอบ

สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่อง การปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพ ในการให้บริการ และการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งกำหนดให้ต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายใน เขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ เป็นการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการ สาธารณะ การพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้เล็งเห็น ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการสาธารณะ จึงดำเนินการจัดจ้าง หน่วยงานสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางเข้ามาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับ บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อนำผลการ สurvey ครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงใช้ประกอบการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือ พนักงานส่วนท้องถิ่นในครั้งต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจาก องค์การบริหาร ส่วนตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ใน 5 ภารกิจงาน ได้แก่

- 1) ภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) ภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- 3) ภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
- 4) ภารกิจด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
- 5) ภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้

พิการ)

โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ประชาชน

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาดังนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 5 การปฏิบัติงาน ได้แก่

- 1) การกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) การกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- 3) การกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
- 4) การกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
- 5) การกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ)

โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ศึกษาจากประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 5 การปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) การกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) การกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- 3) การกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
- 4) การกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
- 5) การกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ)

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาดำเนินงานโครงการฯ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1.4.1 ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการในท้องถิ่นเกี่ยวกับการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี อำเภอ สนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา

1.4.2 ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมีแก่ประชาชน

1.4.3 ผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้สามารถนำผลความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชน ไปปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนนำผลการวิจัยไปประกอบการพิจารณาการปฏิบัติ ราชการ เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ (ตามตัวชี้วัด ที่ 1 มิติที่ 2)

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคูยายหมี เป็นผู้รับบริการสาธารณะทั้งทางตรงและทางอ้อม ในภารกิจด้านงานก่อสร้าง และ ซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐานภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ภารกิจด้านงานพัฒนาและ จัดเก็บรายได้ ภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในองค์การบริหาร ส่วนตำบลคูยายหมี ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจของประชาชนที่รับบริการสาธารณะ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมในภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐานภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก) ภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) ใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การดำเนินงานในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคูยายหมีที่มีการจัดระบบในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ แบบฟอร์ม คำร้องที่ชัดเจน การมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล และมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การดำเนินงานในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผู้ยายหมีที่มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย มีวัสดุอุปกรณ์ ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีการติดต่อที่สะดวก มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลผู้ยายหมีที่มีต่อการตอบคำถามอย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง และมีความเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้น สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม มีการแต่งกายที่สุภาพ เรียบร้อยและมีการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผู้ยายหมีที่มีความสะดวกในการเดินทาง มีป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก และที่จอดรถอย่างเพียงพอ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา” คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลพื้นฐาน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศมาประกอบการศึกษา เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

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

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย

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

โดยที่หลักการกระจายอำนาจการปกครอง เป็นการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อันถือเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยและการกระจายอำนาจก็มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมากด้วย (ลิขิต ธีรเวคิน, 2535)

2.1.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ

หลักการกระจายอำนาจเป็นแนวความคิดทั้งในทางการเมืองและทางกฎหมาย มีพื้นฐานมาจากแนวความคิดของการปกครองตนเองของชุมชนท้องถิ่นภายในรัฐ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากประเทศอังกฤษ ซึ่งมีแนวคิดที่ว่าท้องถิ่นมีการปกครองตนเองมาก่อนที่จะมีรัฐ เมื่อมีรัฐแล้วจึงเป็นการที่ชุมชน

ท้องถิ่นมอบอำนาจในการปกครองให้แก่รัฐ ส่วนในด้านของประเทศฝรั่งเศสมีแนวคิดที่ว่า รัฐมีอำนาจและมอบอำนาจในการปกครองให้แก่ท้องถิ่น ซึ่งทั้ง 2 แนวคิดดังกล่าวล้วนเป็นการมองในมิติด้านอำนาจรัฐทั้งสิ้น หลักการกระจายอำนาจ (Decentralisation) ที่ใช้และกล่าวถึงกันในปัจจุบันนี้เป็นหลักการที่มาจากแนวคิดเรื่องอำนาจรัฐของประเทศฝรั่งเศสและเป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศส มีความหมายว่า “การเอาอำนาจออกไปจากศูนย์กลาง”

ดังนั้น ในการที่จะศึกษาถึงความหมายของการกระจายอำนาจนั้นจึงต้องศึกษาถึงประวัติศาสตร์การเมืองการปกครองของประเทศฝรั่งเศส เพื่อให้เข้าใจถึงบริบทอันเป็นที่มาในการให้ความหมายดังกล่าวด้วย

ประวัติศาสตร์การปกครองประเทศฝรั่งเศสมีการรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง (โกลิน พลกุล, 2536) แต่เมื่อมีการปฏิวัติสำเร็จในปี ค.ศ. 1798 อำนาจรัฐในส่วนกลางได้ขยายออกไปครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ทำให้ประเทศมีความเป็นเอกภาพมาก ดังนั้นประเทศฝรั่งเศสจึงให้ความสำคัญกับความเป็นรัฐมาก โดยในกฎหมายปกครองของฝรั่งเศสมีข้อความคิดเกี่ยวกับรัฐและอำนาจรัฐที่ชัดเจนและเป็นระบบ ประเทศฝรั่งเศสเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระทำของรัฐ เป็นการที่รัฐยอมยกอำนาจบางส่วนของรัฐในเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะซึ่งเป็นเรื่องผลประโยชน์ของท้องถิ่นหรือผลประโยชน์พิเศษบางอย่าง ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่รัฐรับรอง โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลทางกฎหมายมหาชนมีอำนาจในการดำเนินการอย่างอิสระ อยู่นอกเหนืออำนาจบังคับบัญชาของรัฐ แต่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อรักษาประโยชน์ทั่วไปของชาติ (วัจนารถ วัจนารถ, 2536)

จากบริบททางประวัติศาสตร์ของประเทศฝรั่งเศสในการให้ความหมายของการกระจายอำนาจจึงเป็นเรื่องของการ “การเอาอำนาจออกไปจากศูนย์กลาง” ซึ่งในความหมายนี้มีนักกฎหมายหลายท่านที่ให้ความหมายไปในทิศทางเดียวกัน อาทิ

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

ประธาน คณะนิติศาสตร์ (2534) ได้อธิบายการกระจายอำนาจทางการปกครองออกเป็น 2 กรณี คือ กรณีแรกการแบ่งอำนาจการปกครอง (De Concentration) หมายถึง การมอบอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลไปให้ราชการส่วนภูมิภาค ให้มีอำนาจหน้าที่ตามที่รัฐบาลมอบหมายภายในพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ ตัดสินใจและริเริ่มดำเนินการได้ ภายในกรอบนโยบายที่รัฐบาลกำหนด (บุญอริ ยีหมะ, 2550) กรณีที่สองการมอบอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง (Devolution) หมายถึง

การมอบอำนาจให้ประชาชน ในท้องถิ่นปกครองตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นการมอบอำนาจทั้งในทาง การเมืองและในทางการบริหาร โดยให้ท้องถิ่นมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมการ ปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม นโยบายของท้องถิ่นตนเองได้

โกวิท พวงงาม (2554) นิยามว่า การกระจายอำนาจการปกครอง คือ การที่มืองค์กรซึ่งมี อาณาเขต มีความเป็นอิสระในการปกครองและการบริหารตนเอง มีประชาชน มีอำนาจหน้าที่ มีรายได้ ตามกฎหมาย รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วม ในการบริหารและปกครองตนเอง สามารถร่วมตัดสินใจแก้ไขปัญหาชุมชน ซึ่งอาจกระทำผ่านตัวแทน ของประชาชน

หัวใจสำคัญของการปกครองท้องถิ่น คือ การที่ประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี อิสระในการปกครองตนเองและกลไกที่สำคัญเพื่อเกิดความเป็นอิสระ ได้แก่ “การกระจายอำนาจ” คือ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วุฒิสาร ตันไชย, 2547) ในการกระจายอำนาจ นั้น อำนาจที่ได้กระจายออกไปนั้นจะต้องถึงมือประชาชนหรือองค์กรของประชาชนในท้องถิ่นจริง ๆ โดย ประชาชนจำเป็นต้องมีอำนาจในการตัดสินใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรทรัพยากร ภายในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปรียบเสมือนพื้นที่การรองรับอำนาจที่กระจายออกไป

ดังนั้น จากการให้ความหมายของการกระจายอำนาจทั้งของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน อาจสรุป นิยามความหมายของการกระจายอำนาจ พอสังเขปได้ คือ เป็นการกระจายอำนาจทางปกครองจาก ศูนย์กลางอำนาจ คือ รัฐหรือรัฐบาล โดยกระจายให้แก่องค์กรหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือองค์กรอื่น ที่อยู่นอกระบบราชการ ในเรื่องอำนาจการตัดสินใจและอำนาจในการบริหารงานในระดับพื้นที่ ปฏิบัติการ

2.1.2 แนวคิดการกระจายอำนาจ (Decentralisation)

แนวคิดการกระจายอำนาจเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้ ประชาชนในพื้นที่ได้ปกครองกันเอง สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างอิสระ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552)

การกระจายอำนาจการปกครองเป็นแนวคิดที่มีวิวัฒนาการมายาวนานและต่อเนื่องเรื่อยมา ซึ่ง แนวคิดการกระจายอำนาจการปกครองนี้เป็นผลพวงของการเมืองการปกครองของยุโรปในช่วงครึ่ง ศตวรรษที่ผ่านมา โดยมีนักวิชาการ Chema และ Rondinelli ได้แบ่งวิวัฒนาการของการกระจายอำนาจ เป็น 3 ช่วง คือ (ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล, 2555)

ช่วงที่ 1 วิวัฒนาการในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ในช่วงนี้เป็นช่วงที่แนวคิดเรื่องการกระจาย อำนาจมีจุดเน้นสำคัญอยู่ที่การแบ่งอำนาจ (De Concentration) คือ การกระจายอำนาจในระบบราชการ หรือเป็นการที่ราชการส่วนกลางแบ่งหรือมอบอำนาจของส่วนกลางบางส่วนให้แก่ หน่วยงานที่ตั้งอยู่ใน พื้นที่ให้มีอำนาจในบางเรื่อง เพื่อประโยชน์ในเรื่องความคล่องตัวในการบริหารงานและการให้บริการแก่ ประชาชนในพื้นที่

ช่วงที่ 2 วิวัฒนาการในช่วงกลาง ค.ศ. 1980-1990 แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจในช่วงนี้ เน้นความสำคัญที่เรื่องการเมือง การพัฒนาระบบประชาธิปไตยและระบบตลาดเสรี ซึ่งส่งผลให้ บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจกว้างขวางมากยิ่งขึ้น (ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล, 2555)

ช่วงที่ 3 คือ นับตั้งแต่กลางศตวรรษที่ 1990 จนถึงปัจจุบัน แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจให้ ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้น โดยเป็นการมีส่วนร่วมผ่านองค์กรภาคประชาชน และกระบวนการในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถูกตรวจสอบได้โดย ประชาชน (Anwar Shar and Sana'a Shah, 2006)

วิวัฒนาการของการกระจายอำนาจที่มีการแบ่งเป็น 3 ช่วงนี้แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญ ต่อหลักการกระจายอำนาจที่ในช่วงแรกจะให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจในฐานะที่เป็น เครื่องมือในการอำนวยความสะดวกให้แก่งานด้านการบริหารจนกระทั่งช่วงสุดท้าย การกระจาย อำนาจถูกให้ความสำคัญในฐานะที่เป็นช่องทางในการเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของ ประชาชน และด้วยเหตุนี้ทำให้หลักการกระจายอำนาจถูกนิยามความหมายที่แตกต่างหลากหลาย ตามแต่บริบทของสังคมประเทศในเวลาต่อไป

2.1.2.1 การกระจายอำนาจทางปกครอง

การกระจายอำนาจทางการเมืองเป็นเรื่องเกี่ยวกับอำนาจในการจัดทำภารกิจ ภายในรัฐ ฉะนั้นเมื่อกล่าวถึงการกระจายอำนาจทางปกครอง ก็คือการกระจายอำนาจในการจัดทำ ภารกิจของรัฐ ซึ่งจะกระจายให้องค์กรใดมีอำนาจในการจัดทำ ดังนั้น สิ่งที่สำคัญคือ ต้องพิจารณาถึง หลักการและประเภทของภารกิจของรัฐรวมทั้งหลักการปกครองภายในรัฐประกอบด้วย (โกติน พลกุล และคณะ, 2538)

รัฐสมัยใหม่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในเรื่องของภารกิจของรัฐที่รัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำเพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชนภารกิจของรัฐที่ต้องจัดทำก็คือบริการสาธารณะนั่นเอง ซึ่งเป็น เรื่องที่เชื่อมโยงกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย โดยการจะแบ่งแยก อำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับท้องถิ่น ว่าภารกิจใดรัฐควรจัดทำเองและภารกิจใดที่ควรให้ท้องถิ่นมีอำนาจ หน้าที่ในการจัดทำนั้น เป็นเรื่องที่สำคัญมาก เนื่องจากบริการสาธารณะนั้นเป็นสิ่งที่มิพลวัตรอยู่ ตลอดเวลา ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) ภารกิจของรัฐ (Primary Function of State) คือ บริการสาธารณะที่เป็นเรื่อง พื้นฐานที่มีความสำคัญต่อประเทศ เป็นภารกิจพื้นฐานดั้งเดิม ซึ่งรัฐแต่ละรัฐต้องดำเนินการจัดทำ เพราะเป็นเรื่องของการประกันความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานของรัฐ ซึ่งภารกิจพื้นฐานของรัฐนี้เป็น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน

2.1.3 ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

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

ประการที่ 1 การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีบทบาทที่ชัดเจน และกว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติในมาตรา 76 ที่กำหนดว่า

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

รัฐพึงดำเนินการให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไป ตามระบบคุณธรรม โดยกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ใดใช้อำนาจหรือกระทำการ โดยมีขอบที่เป็นการก้าวก่ายหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระบวนการแต่งตั้ง หรือการพิจารณาความดี ความชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

รัฐพึงจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวล จริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว”

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

นอกจากนี้ ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น ยังได้มีการกำหนดว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ และการบัญญัติไว้อย่างชัดเจนนี้เองเป็นหลักประกันว่า รัฐจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานหลัก โดยให้การกระจายอำนาจเป็นกลไกสำคัญ และเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้มีการกำหนดมาตรา 250 อันเป็นการระบุว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีหน้าที่ในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะ และมีอิสระในการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง ยังได้กำหนดบทบาทเฉพาะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยกำหนดให้มีการส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และการที่มีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จะต้องได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระ และสามารถพัฒนาระบบการคลังโดยการจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสมรวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ให้จัดบริการสาธารณะโดยครบถ้วน สามารถที่จะจัดตั้งหรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะตามอำนาจหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ของแต่ละรูปแบบ เพื่อให้สอดคล้องกับรายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยมีการบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่ตลอดจนงบประมาณและบุคลากร รวมทั้งกรณีการร่วมดำเนินการกับเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ดำเนินการเอง ก็สามารถมอบให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ร่วมกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการก็ได้

อำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ดังกล่าวแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าแตกต่างจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ที่กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดบทบาทเฉพาะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ให้มีอำนาจหน้าที่ในการบำรุงรักษา ศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มีสิทธิในการจัดการศึกษาอบรมและฝึกอาชีพตามความเหมาะสม และความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น รวมถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีสิทธิในการจัดการศึกษาอบรมและฝึกอาชีพตามความเหมาะสม ตามความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น อีกทั้งเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐโดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่ การไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่นอกเขตพื้นที่เฉพาะ ในกรณีที่อาจมีผลกระทบต่อ การดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือ กิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ ซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือสุขภาพอนามัยของ

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

จะเห็นได้ว่า รัฐธรรมนูญปี 2550 จะให้ความสำคัญกับการติดตามและบังคับใช้ บทบัญญัติต่าง ๆ ในรัฐธรรมนูญอย่างเคร่งครัด ดังนั้น เพื่อให้กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารงานด้านการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นจริง รัฐธรรมนูญปี 2550 ในมาตรา 303 (5) กำหนดว่า จะต้องดำเนินการจัดทำหรือปรับปรุงกฎหมายกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมายรายได้ท้องถิ่น กฎหมายจัดตั้ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) กฎหมายเกี่ยวกับข้าราชการท้องถิ่น และกฎหมายอื่น ๆ ภายใน 2 ปี นับจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญปี 2550 และการกำหนดไว้ในบทเฉพาะกาลเช่นนี้ก็หลักประกันและเป็นตัวเร่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องต้องเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไข จัดทำ และพัฒนากฎหมาย ซึ่งความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้จะทำให้การกระจายอำนาจถูกขับเคลื่อนเกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในอดีต (วุฒิสาร ตันไชย, 2552)

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

(1) อนุรักษ์ ป่าไม้ และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม และจารีตประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นและของชาติ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ใช้สิทธิและการมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย

(2) อนุรักษ์ คุ้มครอง บำรุงรักษา ป่าไม้ บริหารจัดการ และใช้หรือจัดให้มีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ ให้เกิดประโยชน์อย่าง

สมดุลและยั่งยืนโดยต้องให้ประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการและได้รับประโยชน์จากการดำเนินการดังกล่าวด้วยตามที่กฎหมายบัญญัติ

แต่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาของการทบทวนในการจัดทำกฎหมายท้องถิ่นอย่างชัดเจนเหมือนรัฐธรรมนูญปี 2550 และไม่มีการกำหนดไว้ในบทเฉพาะกาลเพื่อให้เป็นหลักประกันและเป็นตัวเร่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องจะต้องเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไข จัดทำและพัฒนากฎหมาย

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

2.1) ตามบทบัญญัติในมาตรา 249 กล่าวถึง การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รัฐธรรมนูญนี้ได้วางหลักให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ความรับผิดชอบประกอบกัน ซึ่งรายละเอียดเรื่อง “หลักเกณฑ์ข้างต้นจะเป็นอย่างไรนั้น” รัฐธรรมนูญ บัญญัติให้ออกเป็นกฎหมายต่อไป

2.2) ตามบทบัญญัติในมาตรา 250 กล่าวถึง การกำหนดหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการ สาธารณะและกิจการมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น จะกำหนดอย่างไรหรือจะเขียน หลักเกณฑ์อย่างไรนั้นก็ขึ้นอยู่กับกฎหมายบัญญัติ ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญได้มีการวางหลักเกณฑ์ไว้กว้าง ๆ ว่า “การจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ของแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ”

จะเห็นได้ว่า ในมาตรานี้รัฐธรรมนูญบัญญัติให้ไปออกกฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ อำนาจดูแลการจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีอิสระใน การบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงิน อย่างมีประสิทธิภาพ

ในประเด็นดังกล่าวนี้ อาจจะต้องมีหลักเกณฑ์ว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ทุกแห่งจะต้องจัดทำบริการสาธารณะของประชาชนขึ้นพื้นฐานหรือขั้นต่ำเป็นอย่างไร และขั้นที่สูงกว่า

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

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

- (1) มีบริการสาธารณะใดที่จะสามารถดำเนินการได้เอง
- (2) มีบริการสาธารณะใดที่ต้องร่วมดำเนินการกับคนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ
- (3) การมอบหมายให้ภาคเอกชนหรือหน่วยงานรัฐดำเนินการ ซึ่งการดำเนินการร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ เห็นว่าจำเป็นต้องมีกฎหมายรองรับ โดยเฉพาะการให้มีกฎหมายสหการหรือกฎหมายความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) กับภาคีที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

รวมทั้งในวรรคสี่ของมาตรา 251 ยังบัญญัติให้ “รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีรายได้ของตนเอง โดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)” ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) สามารถดำเนินการ ตามหน้าที่และอำนาจดูแล รวมทั้งจัดทำกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นได้ นั่นก็หมายความว่า “รัฐต้องมีกลไกหรือเครื่องมือเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จัดหารายได้ของตนเอง” โดยกลไกและเครื่องมือที่ควรจะเป็นกลไกเชิงกฎหมาย เช่น กฎหมายรายได้ท้องถิ่นที่มีความก้าวหน้าไปมากกว่ากฎหมายเดิม กฎหมายที่เปิดให้ท้องถิ่นทำกิจการพาณิชย์หรือเปิดให้จัดทำเทศพาณิชย์ เป็นต้น

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

- (1) ต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น
- (2) การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกัน
- (3) การสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ด้วยกันได้

แต่อย่างไรก็ตาม รัฐธรรมนูญไม่ได้เปิดช่องให้มีกลไกกลางในการเป็นองค์กรเกี่ยวกับการดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นการเฉพาะ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของกระทรวง หรือสำนักงาน ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารท้องถิ่นในภาพรวม

2.4) ตามบทบัญญัติในมาตรา 252 กล่าวถึง ที่มาของสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น โดยบัญญัติให้มาจากการเลือกตั้ง หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น ยกเว้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รูปแบบพิเศษจะให้มีมาโดยวิธีการอื่นได้ตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้อง

คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วยซึ่งแน่นอนว่าจะต้องมีกฎหมายเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น รวมทั้งการกำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง และหลักการ วิธีการซึ่งกฎหมายกำหนดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญด้วย

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

จุดเด่นของการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระสามารถเลือกผู้นำของตนเองได้โดยตรง ผู้นำที่มาจากคนในท้องถิ่นที่ประชาชนรู้จัก เข้าถึงได้ และยังรู้ปัญหาของประชาชนด้วย นอกจากนี้ ประชาชนยังสามารถติดตามตรวจสอบการทำงานของผู้นำและคณะทำงานได้อย่างใกล้ชิด สามารถรู้ได้เร็วถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งถ้าไม่สนองตามที่ต้องการประชาชนสามารถท้วงติงให้ปรับปรุงได้ มิฉะนั้นอาจไม่เลือกให้เข้ามาทำหน้าที่อีก

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

การปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวน และความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกันด้วย

ดังนั้น การสร้างเสริมกำลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ไม่ว่าจะเป็นกำลังทรัพยากร กำลังคน และกำลังทางปัญญา รวมทั้งการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจทางการบริหารงานท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ นับเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญอันจะก่อให้เกิดกระบวนการในการพัฒนาท้องถิ่น ผ่านกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และประชาชน และการปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จะเป็นรากฐานที่สำคัญของการพัฒนาประชาธิปไตย

ตามหลักการของประชาธิปไตยแล้ว ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบายรัฐที่มีผลกระทบต่อประชาชน การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ตัวอย่างที่ชัดเจน ในการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทั้งการรู้จักภูมิหลังของผู้นำกับคณะทำงาน และการติดตามดูผลงานว่าเป็นไปตามนโยบายหรือไม่ ตลอดจนการร้องเรียนทุกท่วงเมื่อมีปัญหา รวมทั้งการตัดสินใจจะสนับสนุนให้กลับเข้ามาทำหน้าที่ต่อหรือไม่ ซึ่งเมื่อเทียบกับการเลือกผู้แทนราษฎรไปเลือกรัฐบาลมาบริหารประเทศแล้วนับว่าเป็นเรื่องใกล้ตัวกว่ามาก มีความซับซ้อน และติดตามตรวจสอบได้ยาก

การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่ใกล้มือประชาชนที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีส่วนร่วมได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งยังเป็นบทเรียนรู้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงการเมืองการปกครองในระดับชาติต่อไป หรืออีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองระดับชาติจะก้าวหน้ามีคุณภาพเช่นไร ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่หนุนส่งขึ้นมา ฐานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มั่นคง ย่อมค้ำจุนหนุนเนื่องการเมืองระดับชาติมีความเข้มแข็ง ก้าวหน้า และยั่งยืนสามารถนำพาประชาชนและประเทศชาติให้มีความมั่นใจ ผาสุก และมั่นคงได้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่จัดทำบริการในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ ความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” มีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

2.2.1 ความหมายการบริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

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

ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่งและกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะอาดสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

มณีวรรณ ต้นไทย (2546) ให้ความหมายว่า การที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

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

สรุปความหมายของการบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการในแต่ละเรื่อง เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ

2.2.2 แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะ

โกวิทย์ พวงงาม (2549) มองพัฒนาการของชุมชนมนุษย์ย้อนกลับไปในอดีตก่อนที่จะผันแปรมาสู่รูปแบบรัฐสมัยใหม่ที่รู้จักกันในรูปแบบรัฐชาติ (Nation-state) อย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ ซึ่งเน้น 4 องค์ประกอบหลัก คือ การมีขอบเขตดินแดนที่แน่นอน มีประชากรที่มีสัญชาติเป็นสิ่งที่แสดงความเป็นพลเมืองของรัฐ มีรัฐบาลที่เมืองหลวงมีแต่เพียงรัฐบาลเดียวรับผิดชอบ และมีอำนาจอธิปไตยเหนือดินแดนและประชากรของตนและเป็นอิสระจากรัฐอื่น ๆ กิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของผู้คนในชุมชนมักจะดำเนินการโดยสมาชิกในชุมชนเองที่ร่วมกันสร้างสรรค์รูปแบบและวิธีการดำเนินการที่เป็นไปตามบริบท และเงื่อนไขทางนิเวศวิทยา พัฒนาการทางประวัติศาสตร์ ระบบความเชื่อหรือวัฒนธรรม และปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายด้านของแต่ละพื้นที่ แต่ละชุมชนแตกต่างกันไป และเราจะเห็นถึงความหลากหลายในกิจกรรมที่เป็นเรื่องของสาธารณะหรือส่วนร่วมในเรื่องเดียวกันแต่มีความแตกต่างกันในระหว่างชุมชนต่าง ๆ เช่น การจัดการเรื่องน้ำ ซึ่งเป็นทรัพยากรหรือปัจจัยที่สำคัญในสังคมเกษตรกรรม สมัยก่อนจะมีความแตกต่างในรูปแบบการจัดการระหว่างภาคเหนือกับภาคอีสานหรือในเรื่องสถานภาพนิกายหรือสถานที่เผาศพ ในขณะที่ภาคอีสานจะจัดการภายในวัด แต่ภาคเหนือจะมีพื้นที่แยกไปต่างหากจากวัด

อย่างไรก็ดี จุดประสงค์หลักของการกล่าวถึงเรื่องข้างต้นก็เพื่อชี้ให้เห็นว่า แต่เดิมนั้น สิ่งปัจจุบัน เรียกว่า บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นเกี่ยวข้องกับเรื่องสุขภาพ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การสหนาการ และอื่น ๆ ทั้งหลาย ชุมชนดั้งเดิมเป็นผู้ดำเนินการมาก่อนทั้งสิ้น หรือถ้าจะพูดในภาษาวិชาการสมัยที่กำลังเป็นที่นิยมกันอาจพูดได้ว่าสังคมก่อนการปรากฏของรัฐชาตินั้นมีความเป็น “ประชา

สังคม” (Civil Society) สูงยิ่ง แต่อาจมีความด้อยในเรื่องเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม เมื่อรัฐชาติเริ่มก่อตัวขึ้นในส่วนต่าง ๆ ของโลก เริ่มจากยุโรปในประมาณศตวรรษที่ 15 - 16 เรื่อยมาจนถึงรัฐอิสระใหม่ในกลุ่มประเทศอาณานิคมหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 บรรดารัฐชาติต่าง ๆ เหล่านี้ ต้องการแสดงถึงอำนาจในการควบคุมเหนือดินแดนและประชากรของตน จึงค่อย ๆ สยายปีกสร้างแขนขาต่าง ๆ หรือที่ต่อมาเรียกว่า ระบบราชการ (Bureaucracy) เป็นกลไกที่แทรกซ้อน (Penetration) เข้าไปดำเนินการและรับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน และสังคมมากขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับ แนวคิดในเรื่องความเป็นเอกภาพ (Unity) ความมีมาตรฐาน (Standardization) รวมทั้งความจำเป็นในการใช้บริการสาธารณะร่วมกันมากขึ้นทำให้เป็นทั้งเหตุผลักดันและความมีเหตุผลของรัฐที่จะเข้าไปดูแลและจัดการบริการสาธารณะมากขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยเหตุนี้ สถานะของความเป็นประชาสังคมก็ลดน้อยถอยลงไป แต่การครอบงำโดยรัฐ (State Domination) กลายเป็นลักษณะเด่นขึ้นมาแทนที่

แม้กระนั้นก็ดี การที่รัฐชาติมีขนาดค่อนข้างใหญ่ รัฐบาลกลางมีเมืองหลวงซึ่งถึงแม้จะมีระบบราชการที่เป็นตัวแทนส่วนกลางเป็นกำลังสำคัญแต่ก็ไม่สามารถดูแลและรับผิดชอบได้ทั่วถึงเพราะสิ่งที่จะต้องตอบสนองต่อคนในชุมชนท้องถิ่นของรัฐสมัยใหม่ก็มากขึ้นกว่าเดิมด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ในแง่ทางการเมืองโดยเฉพาะในแง่จิตวิทยาการเมืองรัฐบาลที่เมืองหลวงก็เกรงปฏิกิริยาจากชุมชนอิสระดั้งเดิมทั้งหลายที่รู้สึกว่ามันสูญเสียอำนาจ จึงต้องหารูปแบบที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึกว่ามันเองยังมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์แบบใหม่ ด้วยเหตุนี้ จึงเกิดแนวคิดว่า นอกจากมีรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้ว ยังมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระ (Autonomy) ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเองขึ้นในรัฐชาติสมัยใหม่ อย่างไรก็ตาม กิจกรรมหรือบริการสาธารณะที่ชุมชนท้องถิ่น (Local Community) โดยเฉพาะหน่วยการปกครองท้องถิ่น (Local Government) หรือในความหมายที่ค่อนข้างแคบ คือ การบริหารท้องถิ่น (Local Administration) โดยองค์กรของรัฐจะกระทำได้และพึงกระทำนั้นก็ขึ้นอยู่กับทั้งพัฒนาการทางประวัติศาสตร์และรูปแบบของรัฐชาติแต่ละรัฐ หรือแต่ละประเทศ

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

สุรัชชา พันเลิศพาณิชย์ (2555) กล่าวว่า จากหลักการสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ เกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการฯ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

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

2. หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่า ภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริหารสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริหารสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลแต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) นั่นเอง

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้นถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการ ก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้วการจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นสภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นทิศทางใดในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นจะเปลี่ยนแปลงไปก็เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งที่ได้ส่งมอบเพื่อรองรับการกระจายอำนาจและภารกิจใหม่นั้นเอง แต่อย่างไรก็ตาม โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้นจะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลักหรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

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

ส่วนของราชการหรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

สรุปได้ว่า แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะ แต่เดิมชุมชนท้องถิ่นดั้งเดิมเป็นผู้ดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ มาก่อน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสุขภาพ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การสันติภาพ และเรื่องอื่น ๆ แต่ต่อมาเมื่อมีระบอบราชการ รัฐบาลจึงหารูปแบบที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นรู้สึกว่าจะตนเองยังมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และทำให้ชุมชนท้องถิ่นพอใจในความสัมพันธ์แบบใหม่ ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดว่า นอกจากมีรัฐบาลกลางที่เมืองหลวงแล้ว ยังมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระในการบริหารและจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนของตนเอง เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้าง ความพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกัน ในการให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ ต้องตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ ได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพอใจ ประการที่สองการตอบสนอง ประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติ

ต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการเข้าถึงการใช้บริการสะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขต และลักษณะการให้บริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ และ ประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจำเป็นได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ผลผลิตในการให้บริการ ในการเพิ่มผลผลิตของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูง โดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐาน การให้บริการเช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ลดคนใช้ หรือการใช้เตารีด การออกแบบการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้ง จะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

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

วรเดช จันทรศร (2544) ได้ศึกษาและได้พัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศการปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการ

นำเสนอวิธีการบริการคุณภาพ โดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสม หากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม จัดหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องตรง สมบูรณ์ จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

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

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

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ช้าไม่เร็ว ใดๆ หยุด ใดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

(3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

(4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ และ

(5) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีใช้งานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes,1996)

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

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

2.4 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่

2.4.1 สภาพทั่วไป

1. ประวัติความเป็นมาของตำบลคูยายหมี่

ก่อนนี้ตำบลคูยายหมี่ขึ้นอยู่กับอำเภอพนมสารคาม ต่อมาเมื่อประมาณปี พ.ศ.2520 อำเภอสนามชัยเขตได้แยกออกจากอำเภอพนมสารคามมาเป็นกิ่งอำเภอสนามชัยเขต กำนันคนแรกของตำบลคูยายหมี่ คือ นายเรียง กำนัน คนต่อมา คือ นายย้อย แก้ววิจิตร นายองอาจ วิลาลักษณ์ นายแวง แสงว่าง นายบุญมี คะเสนา นายขุนดอนชัย แก้วคำ และคนปัจจุบัน คือ นายสนั่น พรหมพิทักษ์ ก่อนนี้หมู่บ้านดั้งเดิมของตำบลคูยายหมี่ ได้แก่ บ้านบางมะเฟือง บ้านคูยายหมี่ บ้านดอนท่านา บ้านไร่ บ้านบางพะเนียง บ้านนาเลา บ้านหัวนา ในอดีตพื้นที่ของตำบลคูยายหมี่ส่วนใหญ่ เป็นป่าดิบและป่าไผ่ ชาวบ้านของตำบลคูยายหมี่ประกอบอาชีพทำนา และหาของป่ามาเป็นการครองชีพ เช่น การตัดหวาย และต้กลั่นน้ำมันยาง ตัดไม้ซุง และหาอาหารป่า เช่น ไก่ป่า กระรอก กระแต กระเจิง หมูป่า เก้ง กวาง มาเป็นอาหาร และขาย ตำบลคูยายหมี่มีความอุดมสมบูรณ์มาก จนทำให้คนหลายจังหวัดอพยพเข้ามาอยู่ เช่น คนภาคอีสานเข้ามาซื้อเพื่อถากถางป่าเอาที่ดินทำกิน ตำบลคูยายหมี่ปัจจุบันมีคนหลายภาษาอยู่ปะปนกันเป็นจำนวนมาก ป่าที่เคยมีอยู่ก็ไม่หลงเหลือให้เห็นอีกเลย ป่ากลายสภาพมาเป็นทุ่งนาและมันสำปะหลังมาจนถึงทุกวันนี้

2. อาณาเขตและที่ตั้ง

ตำบลคูยายหมี่เป็นหนึ่งในจำนวน 4 ตำบลของอำเภอสนามชัยเขต อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสนามชัยเขต 9 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 159 ตารางกิโลเมตร มีเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ : ติดต่อกับ ตำบลเกาะขนุน อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา
ทิศใต้ : ติดต่อกับ ตำบลลาดกระโทง อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา
ทิศตะวันออก : ติดต่อกับ ตำบลท่ากระดาน อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา
ทิศตะวันตก : ติดต่อกับ ตำบลเกาะขนุน อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา

3. แหล่งน้ำธรรมชาติ

ตำบลคูยายหมี่ มีทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่ คลองสี่แยก คลองระบม บึงด้วน หนองซอน บึงตะกุด หนองแก่น หนองสองสสิ่ง หนองหอย บึงฉลูด ห้วยมาบตันยาง บึงสระไม้แดง บึงโสม หนองยาง ห้วยสาระผ่า อ่างตาฝิ่ง หนองแพ็บ

4. สภาพสังคม

ตำบลคูยายหมี่ ประกอบด้วย 17 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านบางมะเฟือง	หมู่ที่ 10 บ้านอ่างทอง
หมู่ที่ 2 บ้านบางพะเนียง	หมู่ที่ 11 บ้านอ่างตาฝิ่ง
หมู่ที่ 3 บ้านดอนท่านา	หมู่ที่ 12 บ้านป่าอ้อแทน
หมู่ที่ 4 บ้านโพรงาม	หมู่ที่ 13 บ้านโพธิ์ทอง
หมู่ที่ 5 บ้านสระไม้แดง	หมู่ที่ 14 บ้านบึงตะแซ
หมู่ที่ 6 บ้านยางแดง	หมู่ที่ 15 บ้านห้วยกบ
หมู่ที่ 7 บ้านวังไทร	หมู่ที่ 16 บ้านโพธิ์งาม
หมู่ที่ 8 บ้านหนองยาง	หมู่ที่ 17 บ้านเนินทราย
หมู่ที่ 9 บ้านท่าม่วง	

5. ประชากร

ตำบลคูยายหมี่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 11,789 คน แยกเป็นชาย 5,943 คน เป็นหญิง 5,846 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 74.14 คน/ตารางกิโลเมตร มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,817 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2563) (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2563)

6. สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด 9 แห่ง ได้แก่ วัดอ่างทอง วัดยางแดง วัดหัวนา วัดดอนท่านา วัดหนองยาง วัดท่าม่วง วัดสระไม้แดง วัดบางพะเนียง และวัดโพธิ์ทอง
- สำนักสงฆ์ 6 แห่ง ได้แก่ สำนักสงฆ์ห้วยกบ สำนักสงฆ์ท่าอิฐ สำนักสงฆ์อ่างตาฝิ่ง สำนักสงฆ์วัดยายพูด สำนักสงฆ์ห้วยน้ำใส และสำนักสงฆ์วัดจันทร์
- โบสถ์คริสต์ 1 แห่ง ได้แก่ โบสถ์คริสต์วัดนักบุญอันนา บ้านสระไม้แดง

7. การศึกษา

มีโรงเรียนระดับต่าง ๆ ดังนี้

- โรงเรียนระดับประถมศึกษา 7 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนบางพะเนียง โรงเรียนวัดดอนท่า
นา โรงเรียนบ้านยางแดง โรงเรียนบ้านท่าม่วง โรงเรียนบ้านอ่างทอง โรงเรียนห้วย
น้ำใส และโรงเรียนไทยรัฐวิทยา 41
- โรงเรียนขยายโอกาส 2 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนบ้านสระไม้แดง โรงเรียนบ้านหนองยาง
- โรงเรียนมัธยม 1 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนสนามชัยเขต
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 9 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 7 แห่ง ได้แก่ บ้านยางแดง (ม.6), บ้านอ่างทอง
(ม.10) บ้านหนองยาง (ม.8) บ้านหัวนา (ม.4), บ้านสมบูรณ์สุข (ม.4), บ้านสระ
โบสถ์ (ม.4) และกลุ่มบ้านโพธิ์งามล่าง (ม.16)

8. สาธารณสุข

ตำบลคูยายหมี มีสถานีนามัย 2 แห่ง และโรงพยาบาล 1 แห่ง คือ

- สถานีอนามัยเขาสระไม้แดง รับผิดชอบพื้นที่ ม.5, ม.8, ม.9, ม.11, ม.15, ม.16, ม.17
- สถานีอนามัยบ้านยางแดง รับผิดชอบพื้นที่ ม.6, ม.7, ม.10, ม.12
- โรงพยาบาลสนามชัยเขต รับผิดชอบพื้นที่ ม.1, 2, 3, 4, 13, 14

9. เศรษฐกิจ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงสัตว์
พืชที่ปลูกมาก ได้แก่ มันสำปะหลัง ยาลูบตี สับปะรด ยางพารา อาชีพอื่นๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป และ
ทำงานโรงงานอุตสาหกรรมนอกพื้นที่

10. การบริการพื้นฐาน

การคมนาคม

ตำบลคูยายหมีมีระบบบริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานพอเพียงต่อความต้องการของ
ประชาชนภายในตำบล ได้แก่ ถนน ระบบไฟฟ้า ประปา แต่ยังมีขาดระบบโทรศัพท์พื้นฐานส่วนบุคคลและ
โทรศัพท์สาธารณะ โดยส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

การโทรคมนาคม

ตำบลคูยายหมีมีระบบบริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานพอเพียงต่อความต้องการของ
ประชาชนภายในตำบล ได้แก่ ถนน ระบบไฟฟ้า ประปา

2.4.2 วิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

1. วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี

"สาธารณูปโภคครบครัน พัฒนาแหล่งน้ำ ก้าวล้ำเศรษฐกิจ คุณภาพชีวิตดี"

2. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล

ยายหมี

(1) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

- แนวทางการพัฒนาที่ 1 ก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน สะพาน และระบบสาธารณูปโภค
- แนวทางการพัฒนาที่ 2 ก่อสร้าง ดูแล บำรุงรักษาแหล่งน้ำ
- แนวทางการพัฒนาที่ 3 การจัดระบบผังเมืองให้สอดคล้อง รองรับการพัฒนาตัวของเมืองหลวง และสนามบินสุวรรณภูมิ

(2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย

- แนวทางการพัฒนาที่ 1 การจัดระเบียบชุมชนและสังคม
- แนวทางการพัฒนาที่ 2 การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
- แนวทางการพัฒนาที่ 3 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่าง

ยั่งยืน

- แนวทางการพัฒนาที่ 1 ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- แนวทางการพัฒนาที่ 2 ส่งเสริมการบำบัดและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- แนวทางการพัฒนาที่ 3 ส่งเสริมการป้องกันและดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- แนวทางการพัฒนาที่ 4 ส่งเสริมการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- แนวทางการพัฒนาที่ 5 การจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(4) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต การศึกษา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

- แนวทางการพัฒนาที่ 1 การส่งเสริมการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์เศรษฐกิจแบบพอเพียงเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนเชิงบูรณาการ
- แนวทางการพัฒนาที่ 2 งานสวัสดิการสังคม
- แนวทางการพัฒนาที่ 3 การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ
- แนวทางการพัฒนาที่ 4 การส่งเสริมการศึกษา

- แนวทางการพัฒนาที่ 5 การส่งเสริมและบำรุงรักษาศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น
 - แนวทางการพัฒนาที่ 6 การสาธารณสุข
- (5) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม การท่องเที่ยว และการขนส่ง
- แนวทางการพัฒนาที่ 1 การส่งเสริมการวางแผน
 - แนวทางการพัฒนาที่ 2 การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม
 - แนวทางการพัฒนาที่ 3 การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว
 - แนวทางการพัฒนาที่ 4 การพัฒนาการเกษตร และอุตสาหกรรม
- (6.) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี
- แนวทางการพัฒนาที่ 1 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น
 - แนวทางการพัฒนาที่ 2 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน
 - แนวทางการพัฒนาที่ 3 การปรับปรุงระบบทะเบียนและเอกสาร
 - แนวทางการพัฒนาที่ 4 การปรับปรุงและพัฒนารายได้
 - แนวทางการพัฒนาที่ 5 การพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากร
 - แนวทางการพัฒนาที่ 6 การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน
 - แนวทางการพัฒนาที่ 7 การปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือ เครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงาน
 - แนวทางการพัฒนาที่ 8 การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร

2.4.3 อำนาจหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562

1. พัฒนาดำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)
2. มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้
 - (1) จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก
 - (2) การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
 - (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ
- (7) คัดค้าน คัดค้านและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

3. มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต อบต. ตามมาตรา 68 ดังนี้

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ
- (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต.
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบัญญัติ้องการบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ใน

การนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

ในส่วนของการบริหารงานนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็นสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น โดยมีพนักงานส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น และในกรณีที่เป็นข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

นอกจากนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพื่อกระทำการกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน

อำนาจหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้ อบต. มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขูปโภค และการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณูปการ
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มี และบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มี และควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มี และควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
31. กิจอื่นใด ที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

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

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

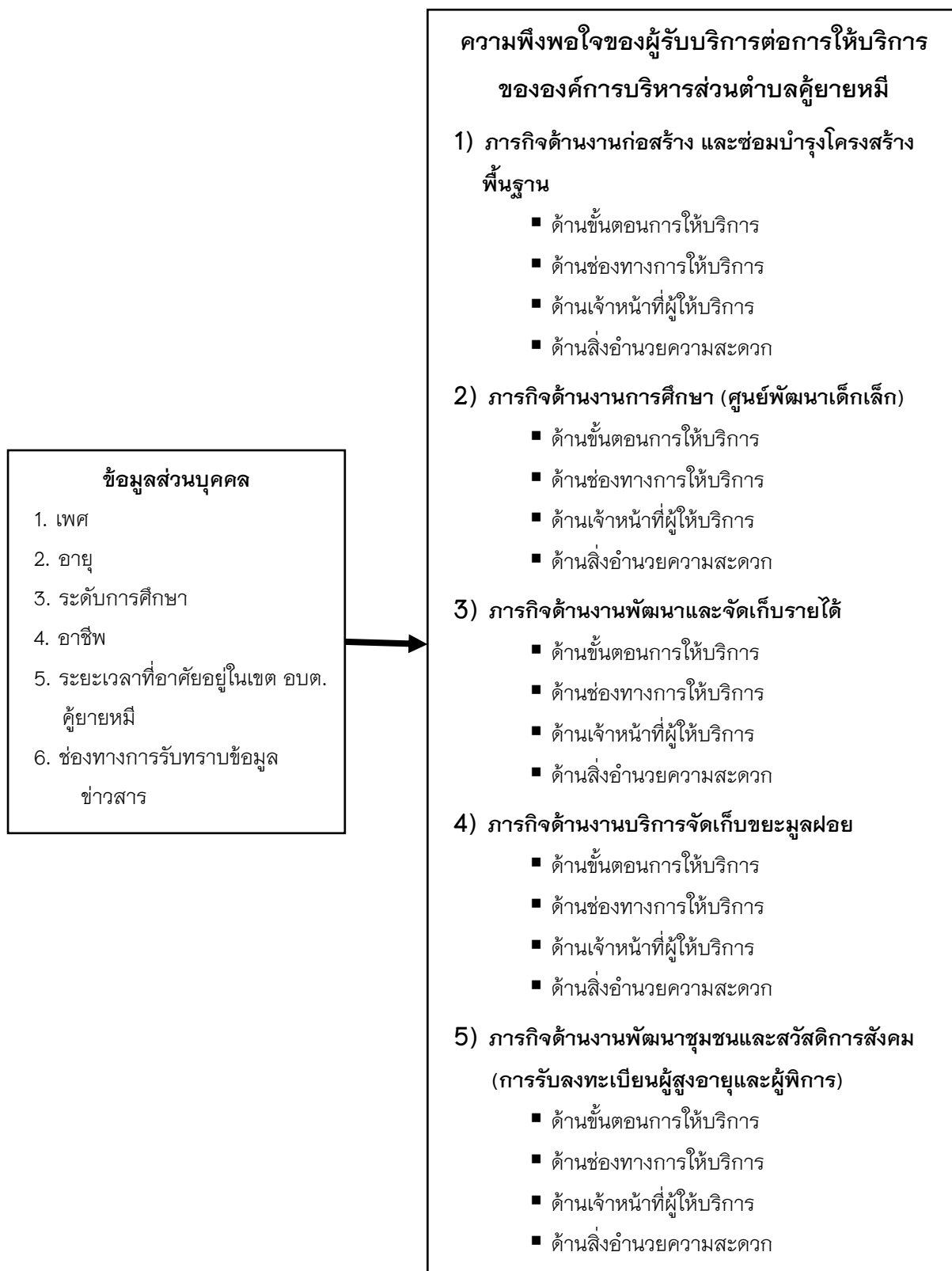
นันทน์ภัส วงษ์พานิชอักษร (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษากรณี สถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี พบว่า การปฏิบัติตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี ในภาพรวม มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับดังนี้ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ด้านการบริการทั่วไป และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชนในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เรียงลำดับดังนี้ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม และด้านธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับเพศ และการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี

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

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

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

2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิดการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อรวบรวมข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะในการกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 5 การกิจ ได้แก่ 1) การกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อม บำรุงโครงสร้างพื้นฐาน 2) การกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) การกิจด้านงานพัฒนา และจัดเก็บรายได้ 4) การกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และ 5) การกิจด้านงานพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดย เป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งคณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธี การศึกษา ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชากรที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วน ตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา มีประชากรทั้งหมด 11,789 คน (ข้อมูล ณ เดือน กันยายน 2563, สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2563)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา และเป็นผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อมใน การกิจ ทั้ง 5 การกิจ ได้แก่ 1) การกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน 2) การกิจด้าน งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) การกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ 4) การกิจด้านงานการ บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และ 5) การกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียน ผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยจะทำการสำรวจข้อมูลจนได้จำนวนข้อมูล ที่เพียงพอในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยจำนวนข้อมูลที่ ต้องการตามเงื่อนไขของระดับความเชื่อมั่นดังกล่าว สามารถคำนวณได้จากสมการการหาขนาดของ กลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) ต่อไปนี้

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

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

E = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้กำหนดไว้ที่ 0.05

เมื่อนำมาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง สามารถคำนวณ ได้ดังนี้

$$n = \frac{11,789}{1 + 11,789(0.05)^2} = 386.87$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการน้อยที่สุดที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 เท่ากับ 386.87 คิดเป็นจำนวน 387 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยศึกษาจากเอกสารบทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

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

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี และเป็นผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้ง 5 ภารกิจ ได้แก่

- 1) ภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) ภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- 3) ภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
- 4) ภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
- 5) ภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ)

โดยเป็นการประเมินความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการ สำหรับความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ

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

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติ ที่รวบรวมจากแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.5 การนำเสนอผลการศึกษา

การนำเสนอผลการศึกษาข้อมูลร้อยละของระดับความพึงพอใจ ได้ทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม เพื่อหาค่าผลรวมร้อยละในแต่ละด้านภารกิจ (ตามเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2)

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

โดยมีเกณฑ์การพิจารณาระดับคะแนน ดังนี้

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

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด คณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกข้อความแสดงความคิดเห็นเหมือนหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นจึงวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียงต่อไป

บทที่ 4

ผลการศึกษา

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ โดยรายงานผลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา
3. ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา

4.1 คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

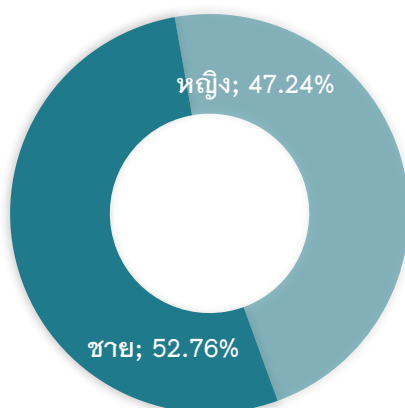
4.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 417 คน พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 52.76 เป็นเพศชาย และจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 47.24 เป็นเพศหญิง รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4-1 และภาพที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	220	52.76
หญิง	197	47.24
รวม	417	100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



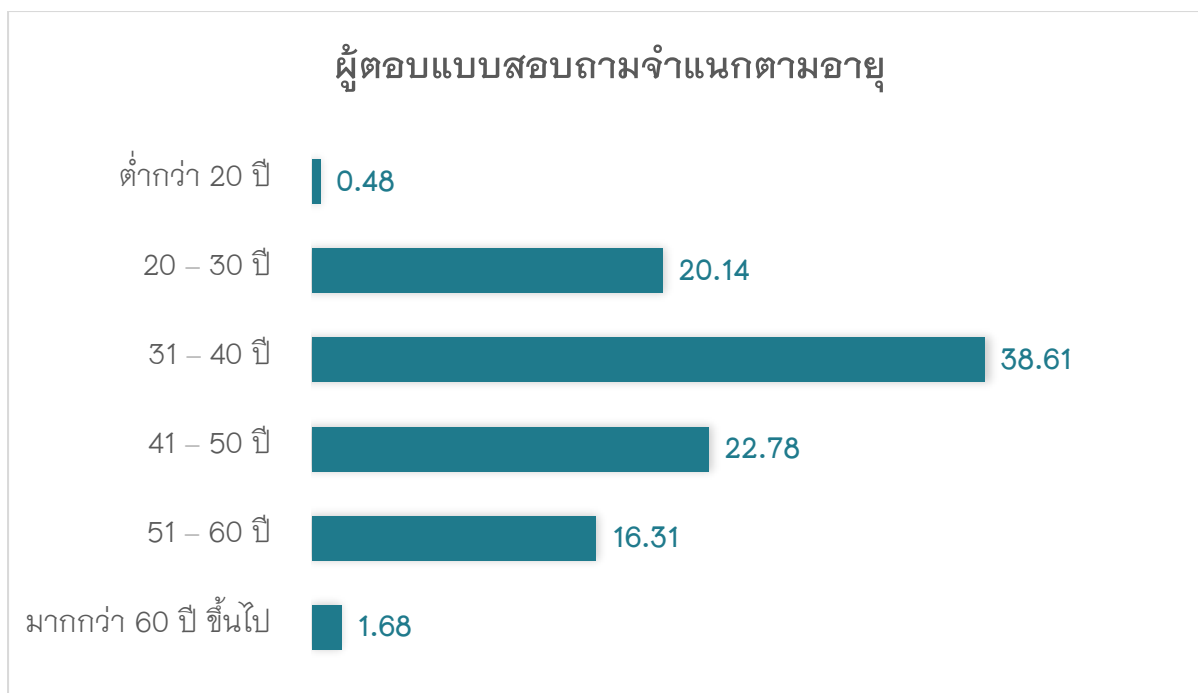
ภาพที่ 4-1 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

4.1.2 อายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี จำนวน 417 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 38.61 มีอายุ 31-40 ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 22.78 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 20.14 มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.31 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.68 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.48 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-2 และภาพที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	2	0.48
20 – 30 ปี	84	20.14
31- 40 ปี	161	38.61
41 – 50 ปี	95	22.78
51 – 60 ปี	68	16.31
มากกว่า 60 ปี	7	1.68
รวม	417	100.00



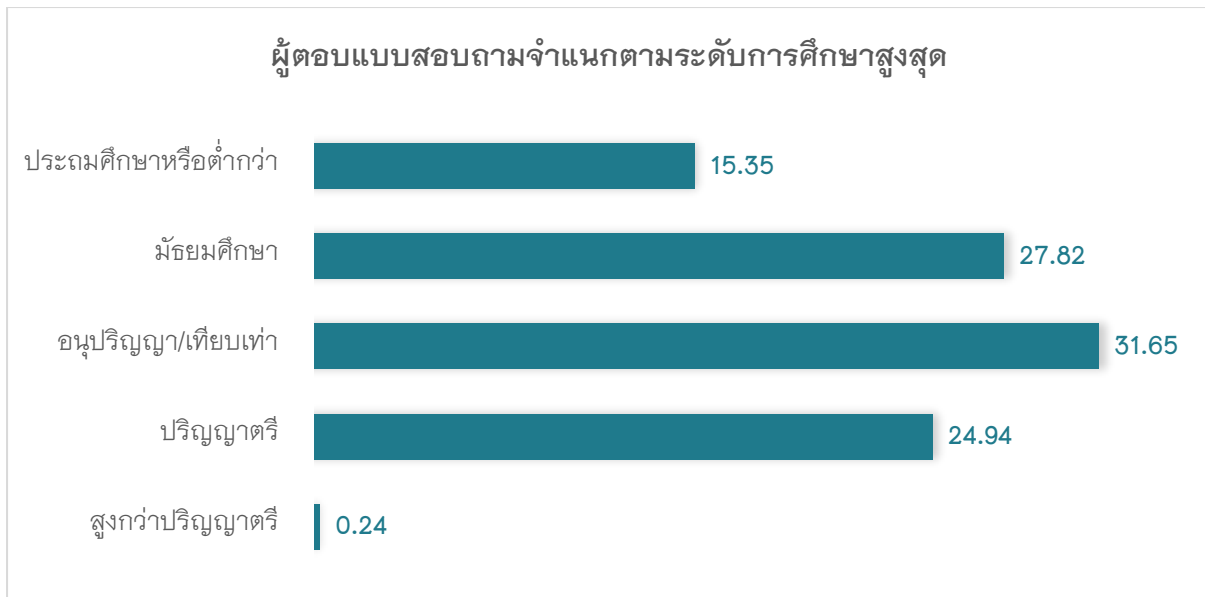
ภาพที่ 4-2 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี จำนวน 417 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 31.65 มีการศึกษาระดับอนุปริญา/เทียบเท่า รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 27.82 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 24.94 มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 15.35 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.24 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-3 และภาพที่ 4-3

ตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	64	15.35
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	116	27.82
อนุปริญา/เทียบเท่า	132	31.65
ปริญญาตรี	104	24.94
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.24
รวม	417	100.00



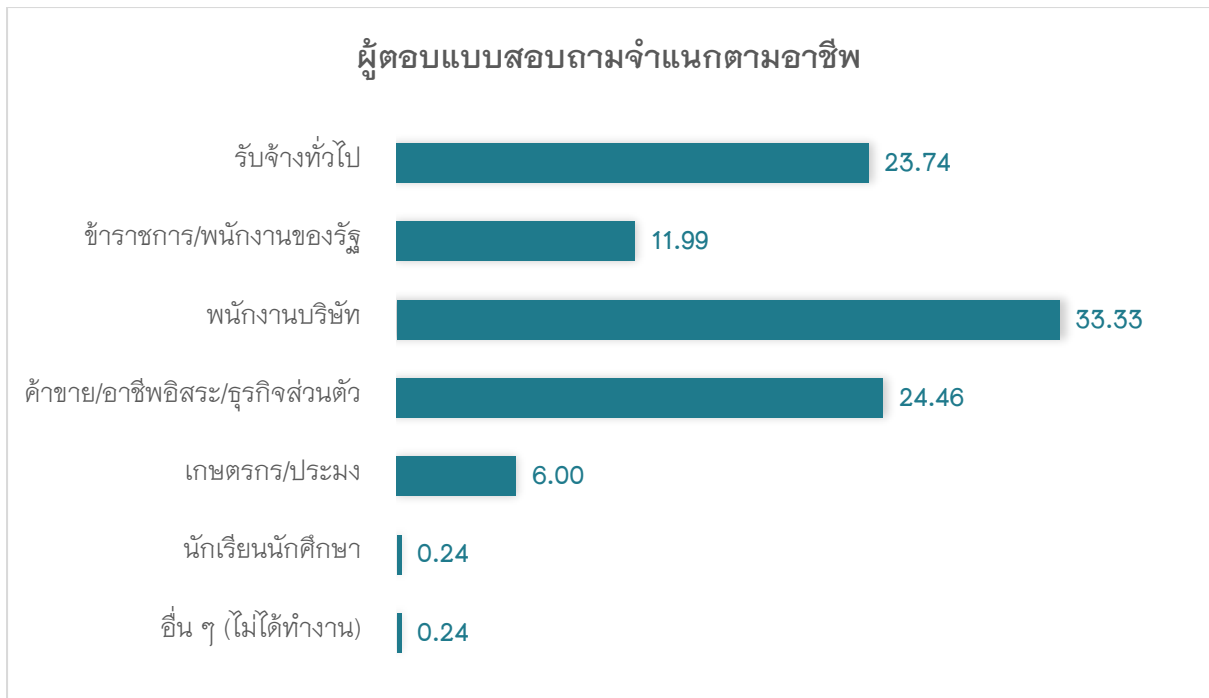
ภาพที่ 4-3 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี จำนวน 417 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท รองลงมา มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 24.46 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 23.74 มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 11.99 มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.24 และไม่ได้ทำงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.24 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-4 และภาพที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	99	23.74
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	50	11.99
พนักงานบริษัท	139	33.33
ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว	102	24.46
เกษตรกร/ประมง	25	6.00
นักเรียน/นักศึกษา	1	0.24
อื่น ๆ (ไม่ได้ทำงาน)	1	0.24
รวม	417	100.00



ภาพที่ 4-4 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

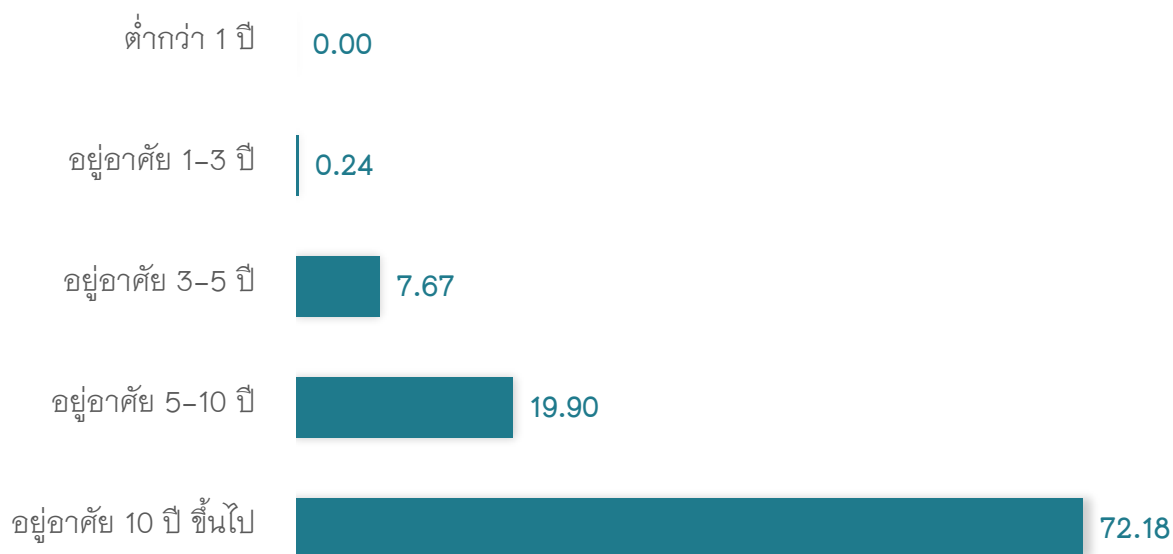
4.1.5 ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี จำนวน 417 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี พบว่าส่วนใหญ่ จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 72.18 อยู่อาศัย 10 ปี ขึ้นไป อยู่อาศัย 5-10 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 อยู่อาศัย 3-5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.67 และ อาศัยอยู่ในพื้นที่ระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.24 ตามลำดับรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-5 และภาพที่ 4-5

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	0	0.00
อยู่อาศัย 1-3 ปี	1	0.24
อยู่อาศัย 3-5 ปี	32	7.67
อยู่อาศัย 5-10 ปี	83	19.90
อยู่อาศัย 10 ปี ขึ้นไป	301	72.18
รวม	417	100

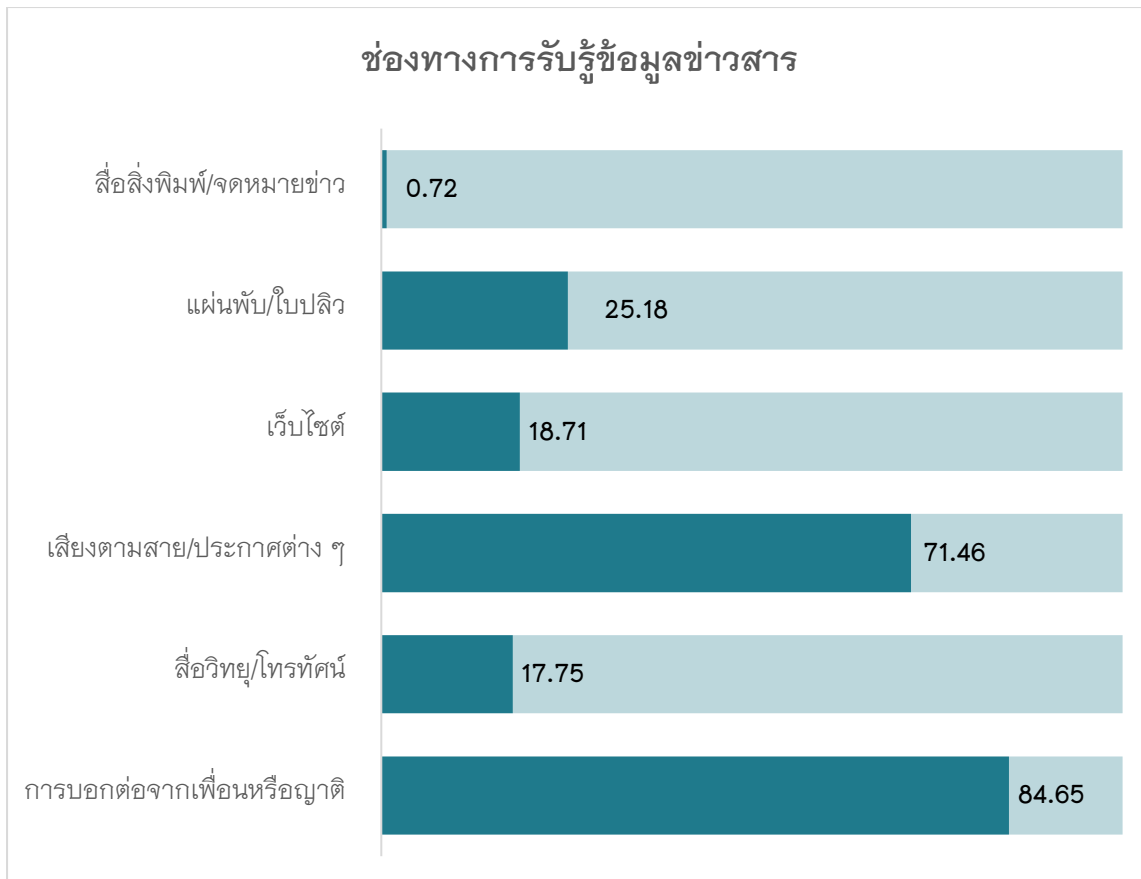
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่



ภาพที่ 4-5 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ใน
อบต.คูยายหมี่

4.1.6 การรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ จำนวน 417 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการรับทราบข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ โดยสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ คิดเป็นร้อยละ 84.65 รองลงมาคือ รับทราบข้อมูลข่าวสารทางเสียงตามสาย/ประกาศต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 71.46 รับทราบข้อมูลข่าวสารจากแผ่นพับ/ใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 25.18 รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ คิดเป็นร้อยละ 18.71 รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อวิทยุ/โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 17.75 และรับทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์/จดหมายข่าว คิดเป็นร้อยละ 0.72 ตามลำดับ รายละเอียดดังภาพที่ 4-6



**ภาพที่ 4-6 ร้อยละช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลคูยายหมี่**

4.1.7 การกิจที่เข้ารับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ จำนวน 417 คน ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเข้ารับการบริการในภารกิจต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนเข้ารับการบริการภารกิจด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.30 รองลงมา คือ เข้ารับการบริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) คิดเป็นร้อยละ 21.34 เข้ารับการบริการภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) คิดเป็นร้อยละ 19.66 เข้ารับการบริการภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 17.99 และเข้ารับการบริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 12.71 ตามลำดับ รายละเอียดดังภาพที่ 4-7



ภาพที่ 4-7 ร้อยละภารกิจที่ประชาชนเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา

ในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 5 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) ภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน 2) ภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) ภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ 4) ภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และ 5) ภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยคณะดำเนินงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถ้าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมีระดับความพึงพอใจเรื่องต่าง ๆ มากย่อมหมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าว เป็นดังนี้

4.2.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจภาพรวมของประชาชนจากการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสยามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจากการรับบริการ ผลการประเมินประกอบด้วย 5 ภารกิจงาน ได้แก่ 1) ภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน 2) ภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) ภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ 4) ภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และ 5) ภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผลการประเมินแต่ละงานดังตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4-6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ในภาพรวม

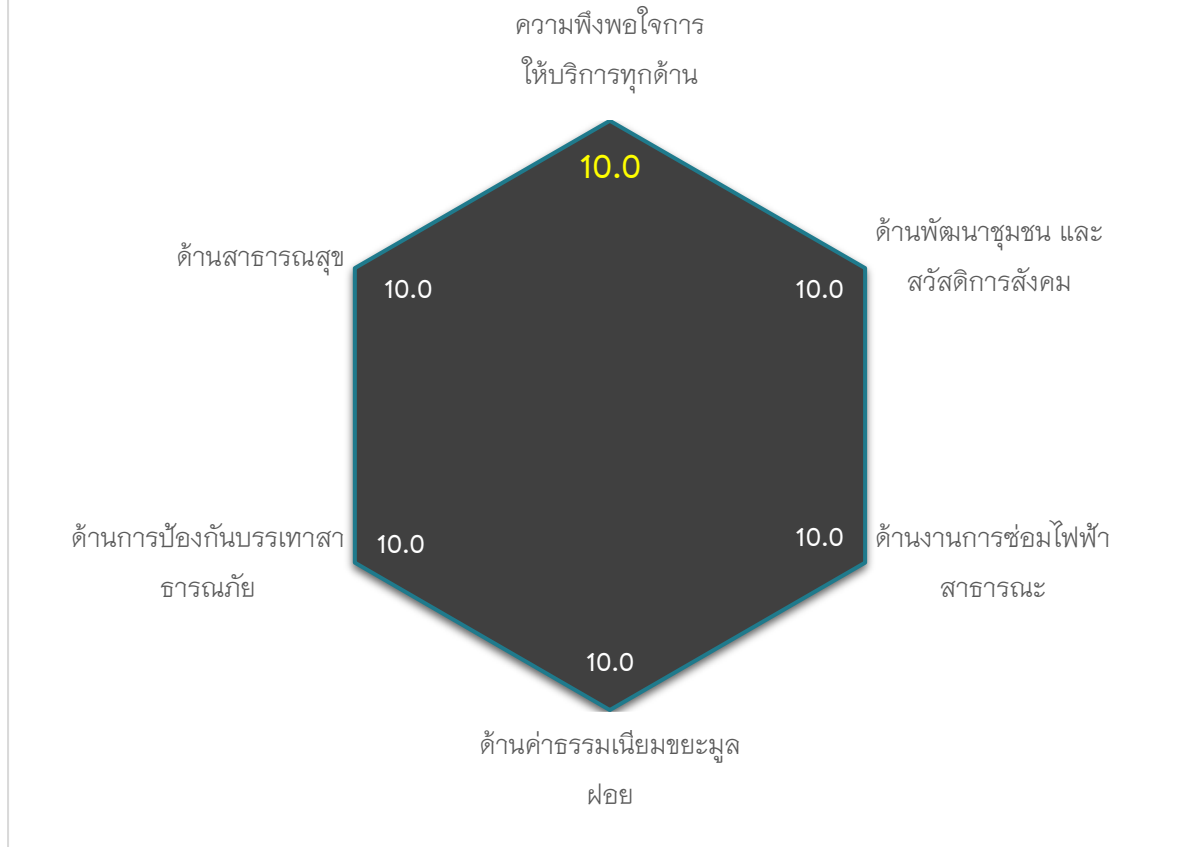
การให้บริการ		ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ					
		ภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน	ภารกิจด้านงานการศึกษา	ภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	ภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	ภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	รวมแต่ละด้าน
1. ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.79	4.78	4.76	4.78	4.74	4.78
	ร้อยละความพึงพอใจ	95.73	95.56	95.25	95.59	94.83	95.53
	คะแนนตามเกณฑ์	10	10	10	10	9	10
2. ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.81	4.79	4.77	4.79	4.78	4.79
	ร้อยละความพึงพอใจ	96.21	95.80	95.47	95.76	95.51	95.81
	คะแนนตามเกณฑ์	10	10	10	10	10	10
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.85	4.80	4.74	4.77	4.77	4.79
	ร้อยละความพึงพอใจ	96.91	96.00	94.87	95.42	95.33	95.80
	คะแนนตามเกณฑ์	10	10	9	10	10	10
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.83	4.78	4.79	4.78	4.76	4.79
	ร้อยละความพึงพอใจ	96.64	95.51	95.77	95.56	95.19	95.87
	คะแนนตามเกณฑ์	10	10	10	10	10	10
รวม	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	4.82	4.79	4.77	4.78	4.76	4.79
	ร้อยละความพึงพอใจ	96.37	95.72	95.34	95.58	95.21	95.75
	คะแนนตามเกณฑ์	10	10	10	10	9	10

จากตาราง 4-6 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคู้ยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.75 ค่าระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน มีค่ามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 (ร้อยละความพึงพอใจ 96.37 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 10 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการผลการศึกษาคความพึงพอใจในภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 (ร้อยละความพึงพอใจ 95.72 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 10 คะแนน) ความพึงพอใจของผู้รับบริการภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 (ร้อยละความพึงพอใจ 95.58 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 10 คะแนน) ความพึงพอใจของผู้รับบริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 (ร้อยละความพึงพอใจ 95.34 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 10 คะแนน) และความพึงพอใจของผู้รับบริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 (ร้อยละความพึงพอใจ 94.21 ค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ 9 คะแนน) โดยสรุปแสดงดังภาพที่ 4-8 และภาพที่ 4-9



ภาพที่ 4-8 ระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคู้ยายหมี

ระดับคะแนนตามเกณฑ์ของความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่



ภาพที่ 4-9 ระดับคะแนนตามเกณฑ์ของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่

4.2.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน

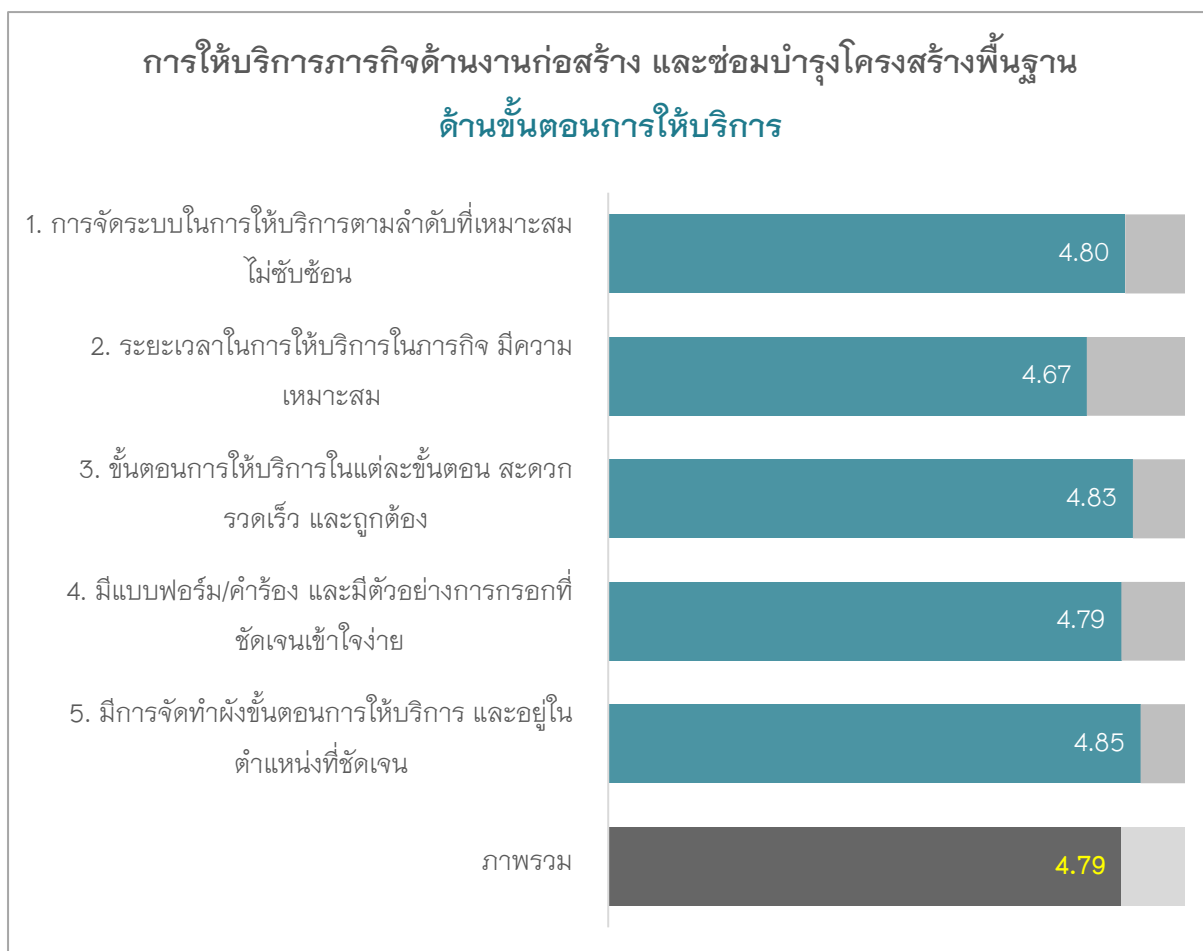
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยมาก พึงพอใจน้อย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

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จากตารางที่ 4-7 ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 (S.D. = 0.30) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.85 (S.D. = 0.36) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 (S.D. = 0.38) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 (S.D. = 0.40) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 (S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-10

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุง โครงสร้างพื้นฐาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.80	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.67	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.83	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.79	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.85	0.36	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	4.79		พึงพอใจมากที่สุด

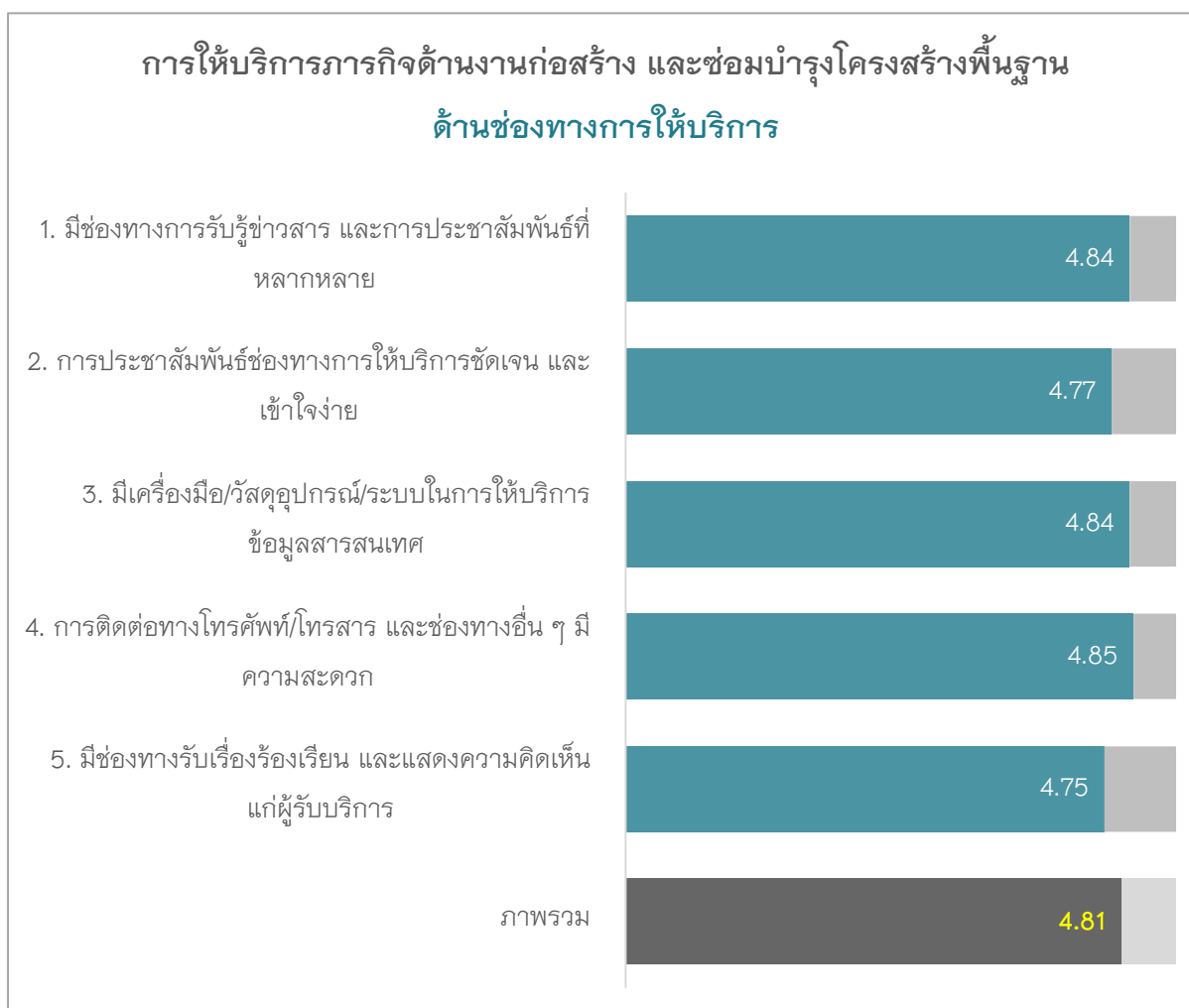


ภาพที่ 4-10 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จากตารางที่ 4-8 ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 (S.D. = 0.26) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 4.85 (S.D. = 0.36) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และมีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน เท่ากับ 4.84 (S.D. = 0.37) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 (S.D. = 0.42) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 (S.D. = 0.44) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-11

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านช่องทางการให้บริการ

การให้บริการภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุง โครงสร้างพื้นฐาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.84	0.37	พึงพอใจมากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.77	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.84	0.37	พึงพอใจมากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.85	0.36	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.75	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	4.81	0.26	พึงพอใจมากที่สุด

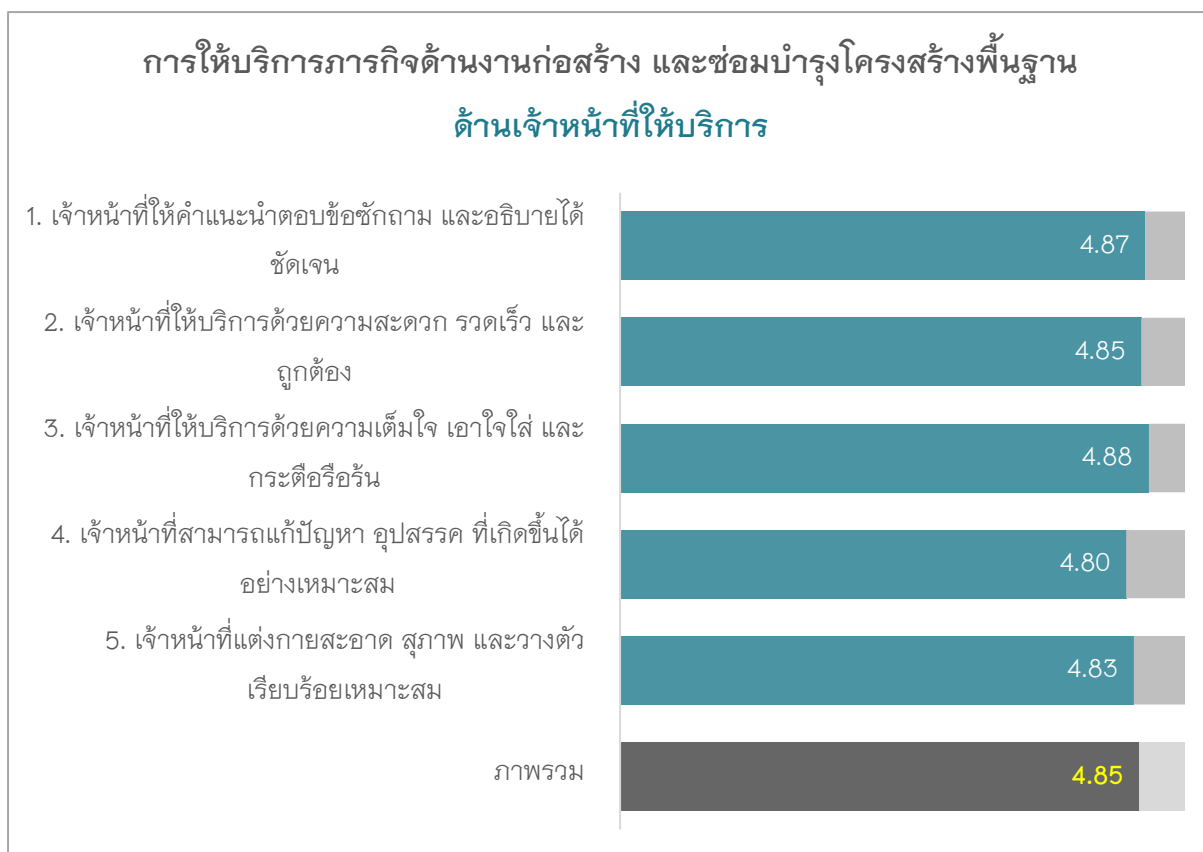


ภาพที่ 4-11 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ จากตารางที่ 4-9 ผลการประเมินในภาพรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 (S.D. = 0.23) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.88 (S.D. = 0.33) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 (S.D. = 0.34) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 (S.D. = 0.36) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 (S.D. = 0.38) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 (S.D. = 0.40) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-12

**ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้าน
งานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ**

การให้บริการภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุง โครงสร้างพื้นฐาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.87	0.34	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.85	0.36	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.88	0.33	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.80	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.83	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	4.85	0.23	พึงพอใจมากที่สุด

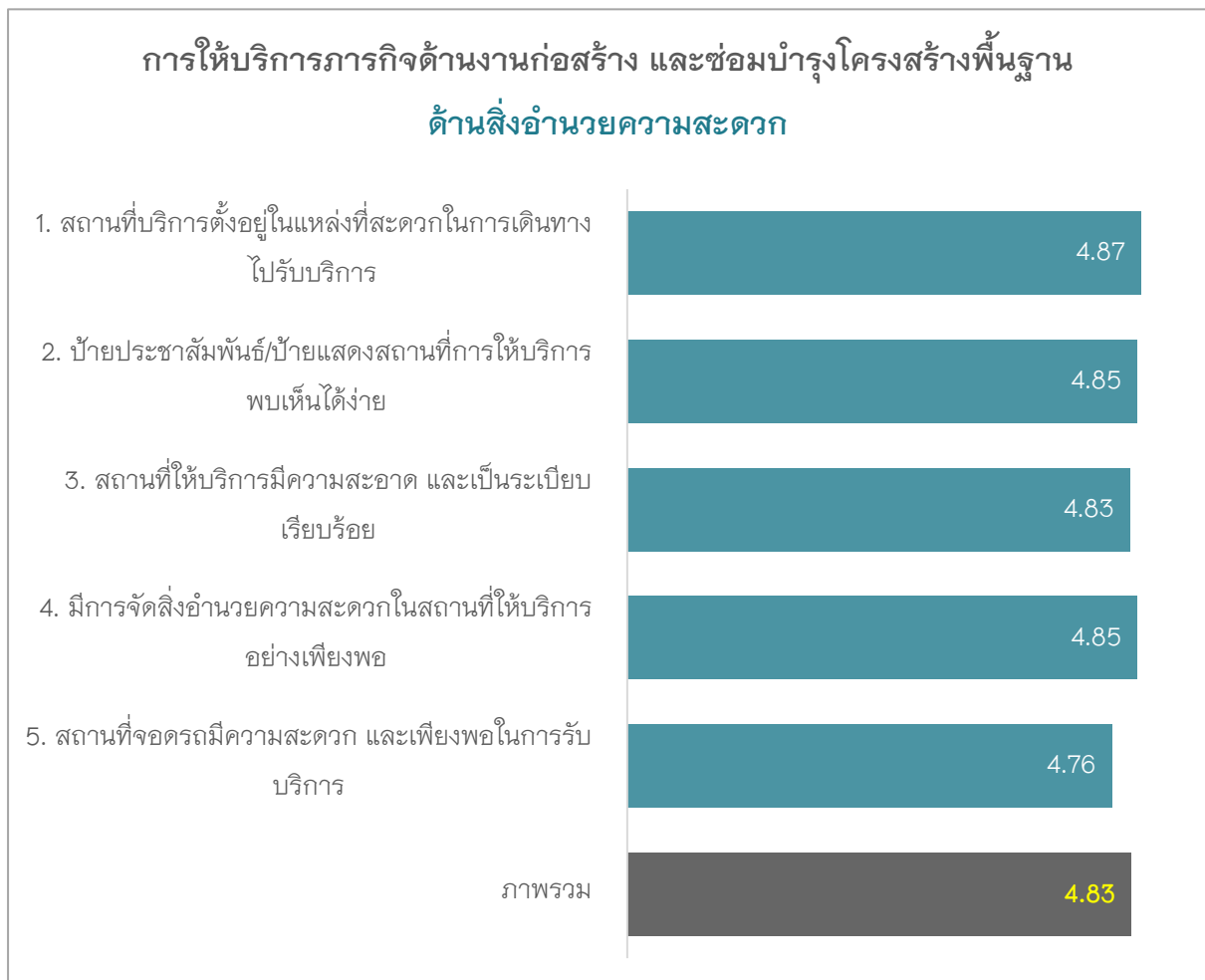


ภาพที่ 4-12 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากตารางที่ 4-10 ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 (S.D. = 0.23) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.87 (S.D. = 0.34) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการพบเห็นได้ง่าย และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันเท่ากับ 4.85 (S.D. = 0.36) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน เท่ากับ 4.83 (S.D. = 0.38) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และสถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 (S.D. = 0.43) ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-13

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุง โครงสร้างพื้นฐาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.87	0.34	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.85	0.36	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.83	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.85	0.36	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.76	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	4.83	0.23	พึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 4-13 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจงานบริการภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุง
โครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดังภาพที่ 4-14



ภาพที่ 4-14 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อม
บำรุงโครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวม

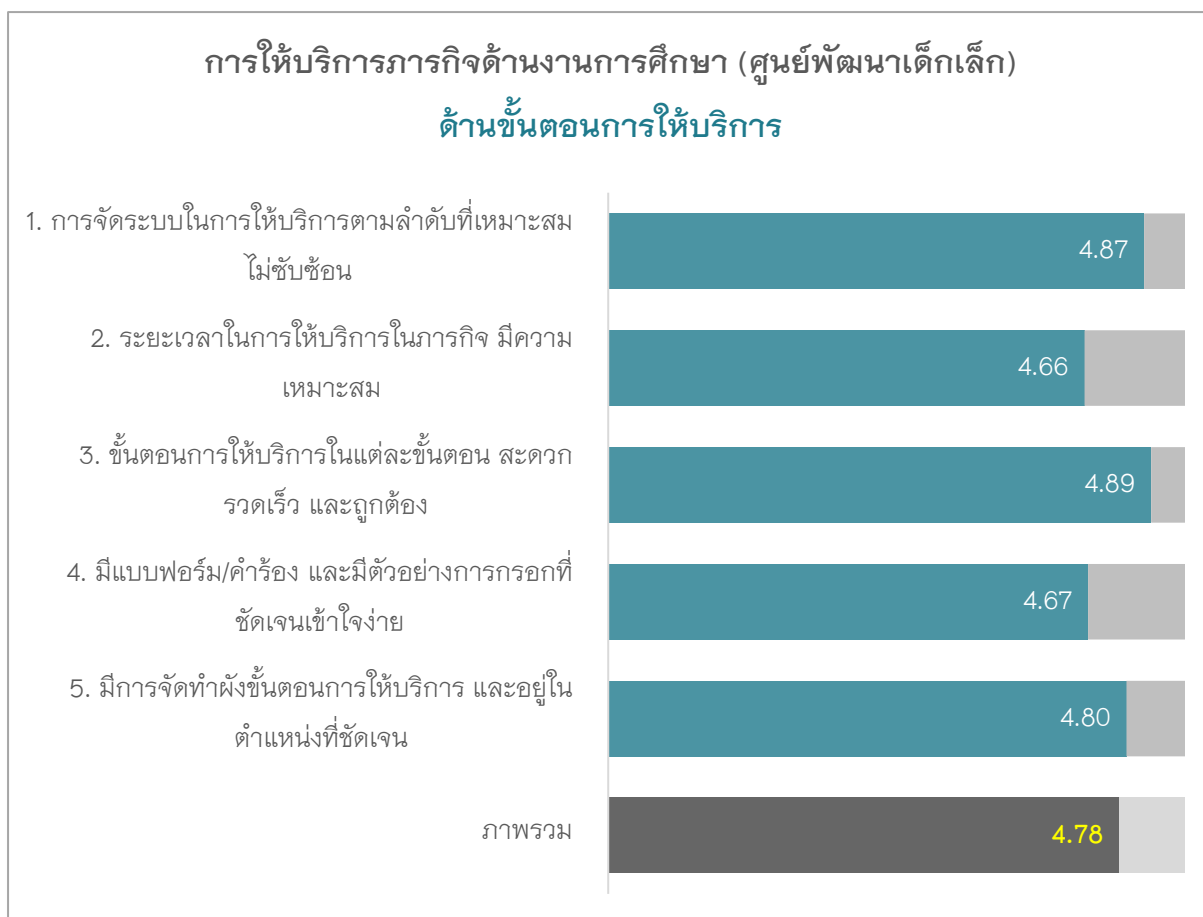
4.2.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

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

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จากตารางที่ 4-11 ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 (S.D. = 0.29) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.89 (S.D. = 0.31) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 (S.D. = 0.34) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 (S.D. = 0.40) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-15

**ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการ
ภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ**

การให้บริการภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.87	0.34	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.66	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.89	0.31	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.67	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.80	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	4.78	0.29	พึงพอใจมากที่สุด

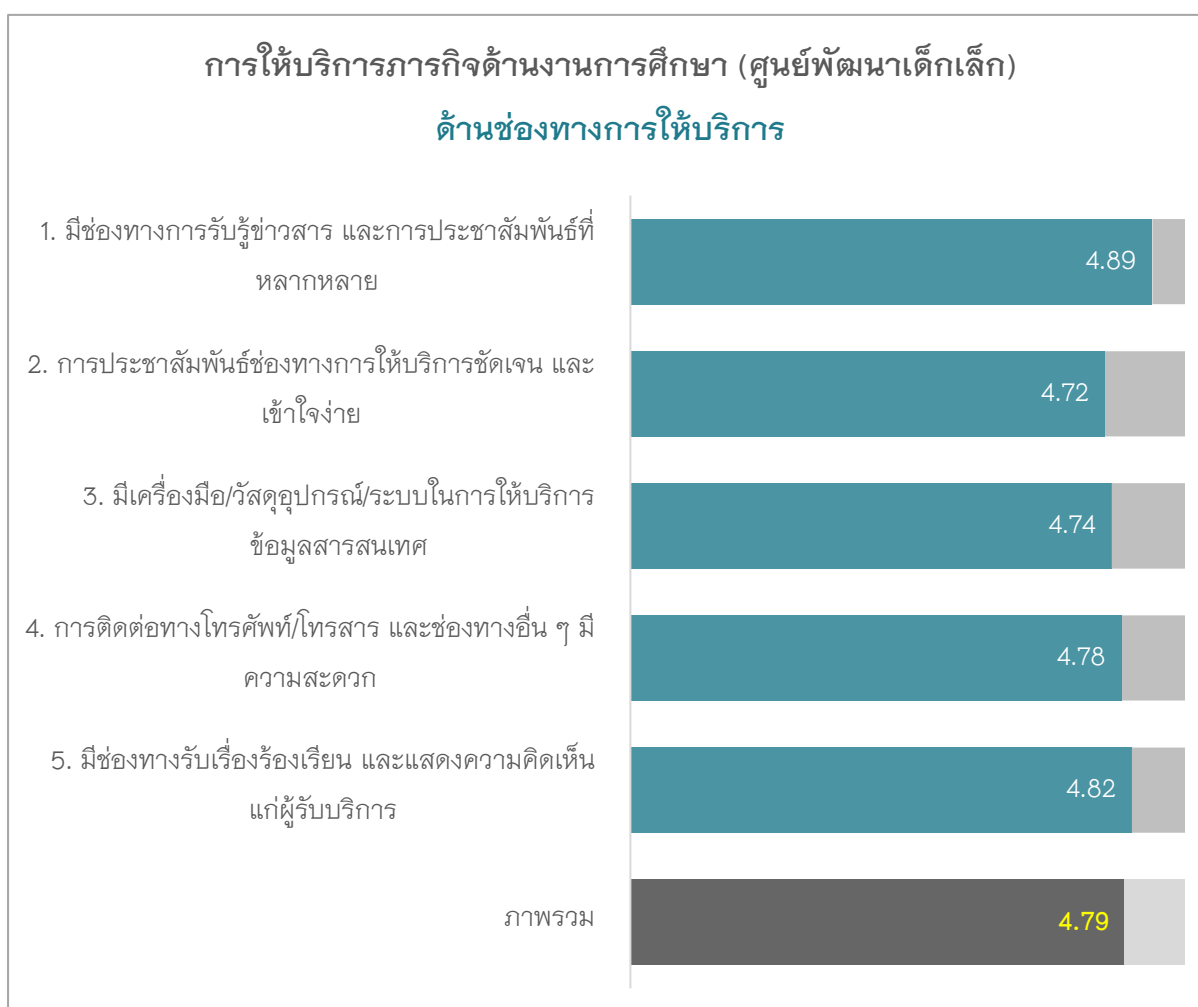


ภาพที่ 4-15 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จากตารางที่ 4-12 ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 (S.D. = 0.26) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.89 (S.D. = 0.31) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 (S.D. = 0.39) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 (S.D. = 0.42) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 (S.D. = 0.44) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 (S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-16

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงาน
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในด้านช่องทางการให้บริการ

การให้บริการภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.89	0.31	พึงพอใจมากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.72	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.74	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.78	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.82	0.39	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	4.79	0.26	พึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 4-16 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการศึกษา
(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านช่องทางการให้บริการ

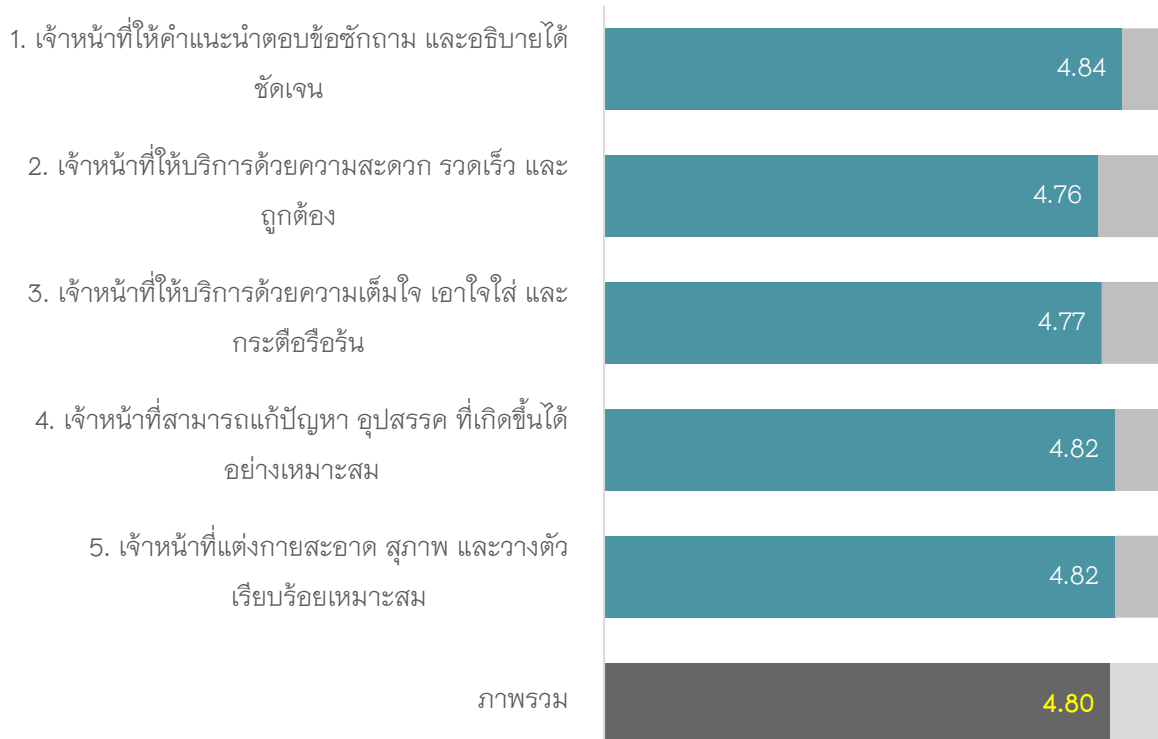
3) ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ จากตารางที่ 4-8 ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 (S.D. = 0.25) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.84 (S.D. = 0.37) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน มีค่าเท่ากับ 4.82 (S.D. = 0.39) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 (S.D. = 0.42) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 (S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-17

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

การให้บริการภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.84	0.37	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.76	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.77	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.82	0.39	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.82	0.39	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	4.80	0.25	พึงพอใจมากที่สุด

การให้บริการภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

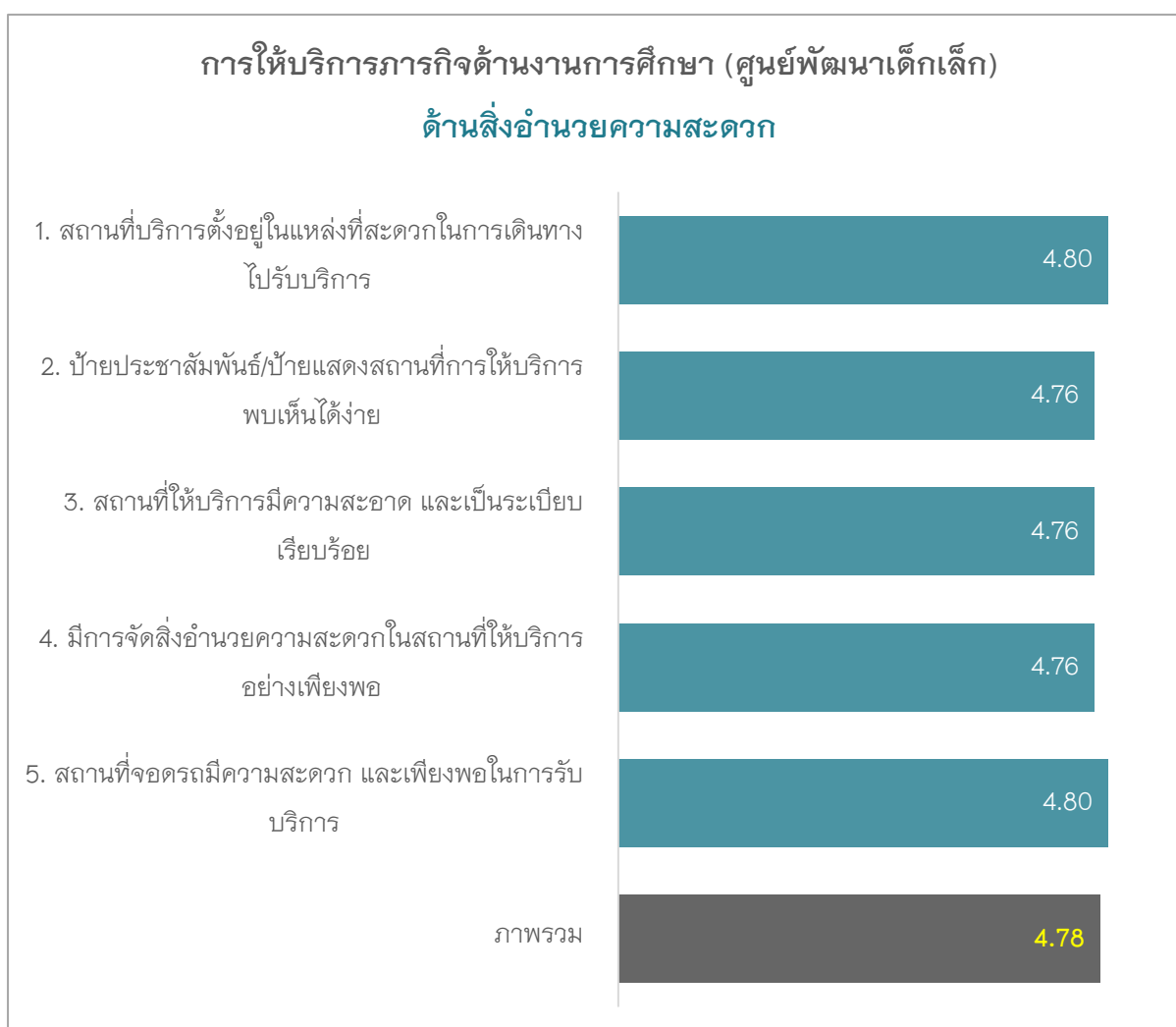


ภาพที่ 4-17 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากตารางที่ 4-14 ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 (S.D. = 0.30) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ และสถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.80 (S.D. = 0.40) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ บ้ายประชาสัมพันธ์/ บ้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน เท่ากับ 4.76 (S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-18

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงาน
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.80	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.76	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.76	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.76	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.80	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	4.78	0.30	พึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 4-18 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการศึกษา
(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจงานบริการภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดังภาพที่ 4-19



ภาพที่ 4-19 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในภาพรวม

4.2.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

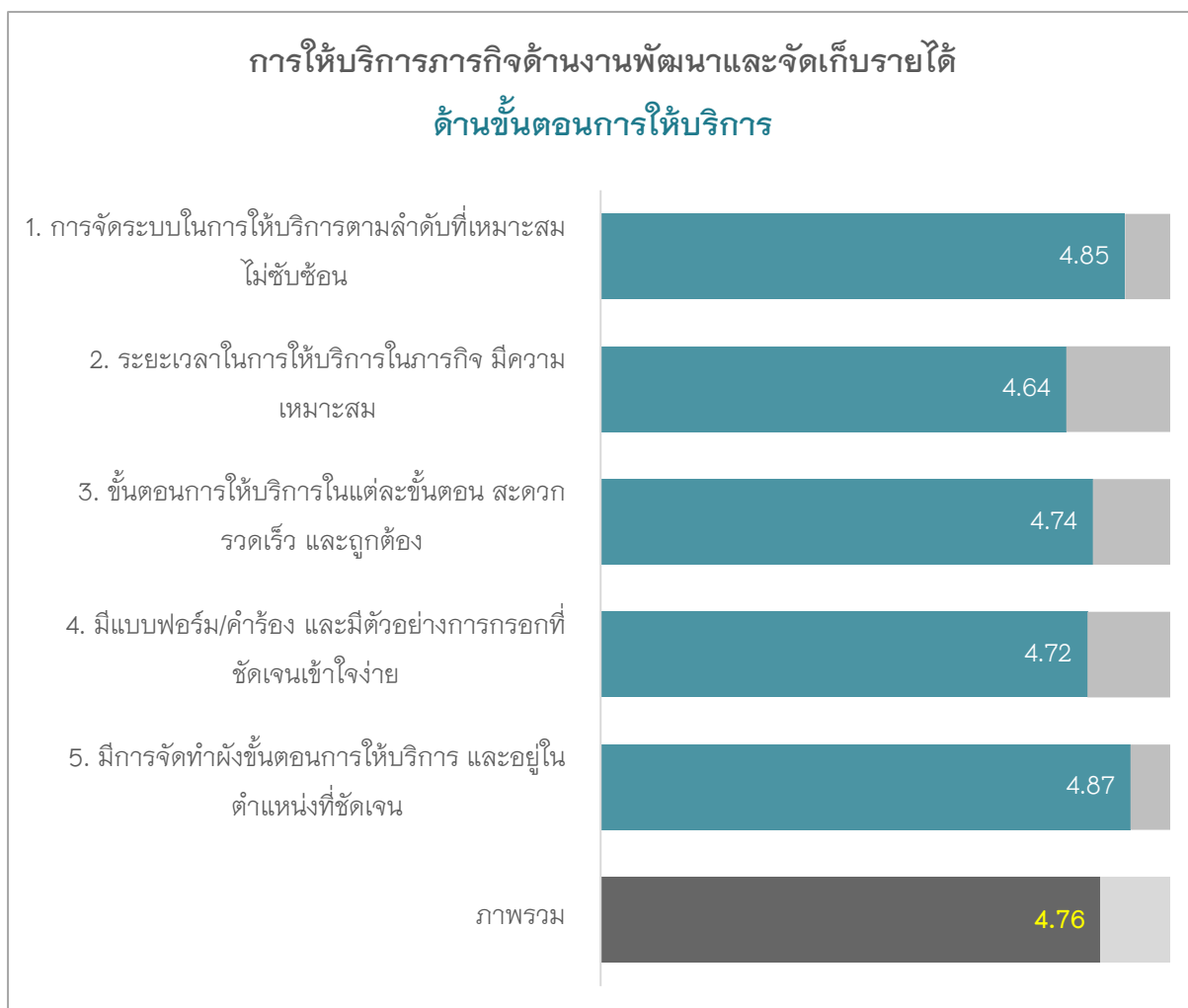
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น

5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จากตารางที่ 4-15 ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 (S.D. = 0.28) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.87 (S.D. = 0.34) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 (S.D. = 0.36) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 (S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 (S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และระยะเวลาในการให้บริการในการกิจ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-20

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.85	0.36	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในการกิจ มีความเหมาะสม	4.64	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.74	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.72	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.87	0.34	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	4.76	0.28	พึงพอใจมากที่สุด

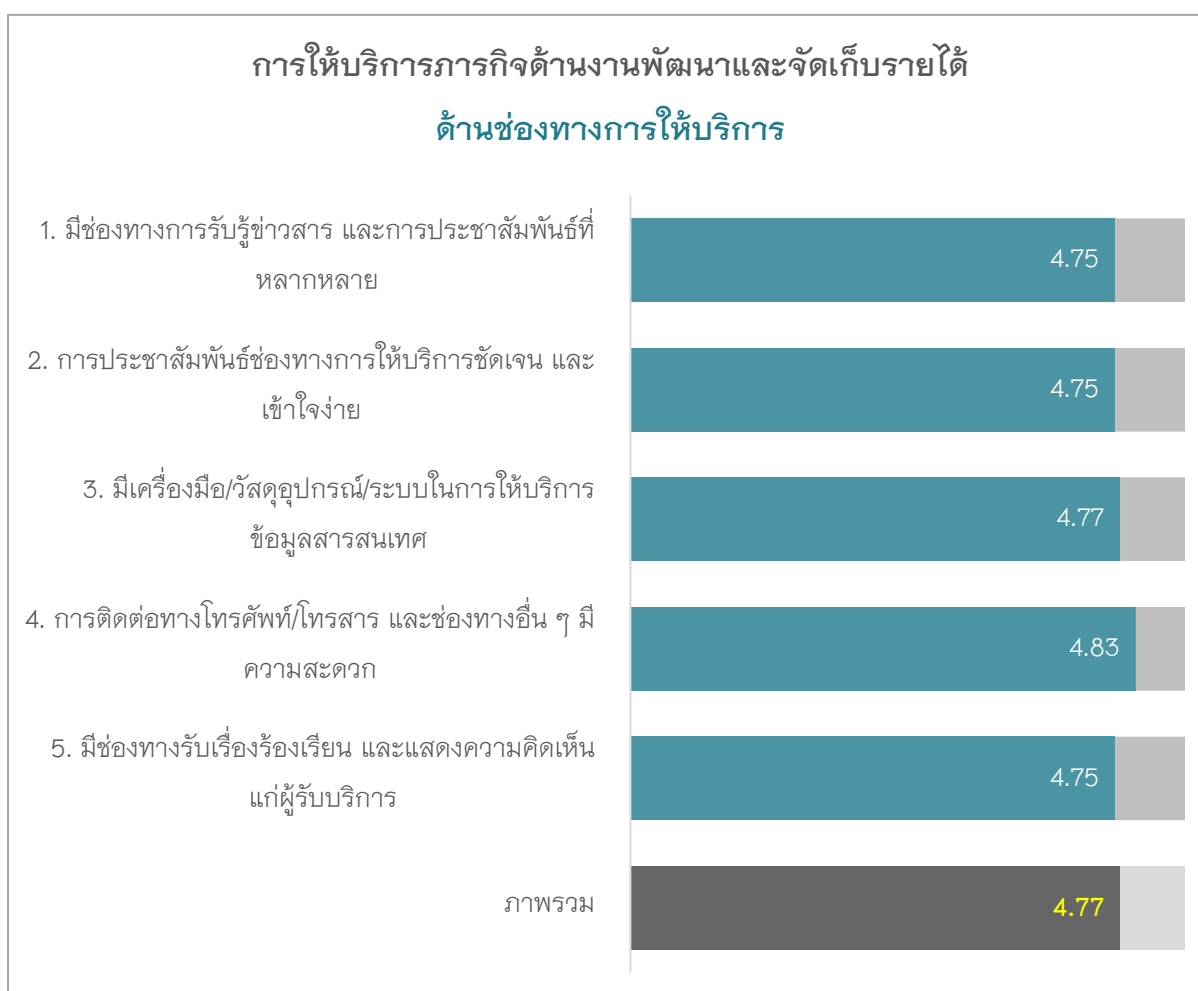


ภาพที่ 4-20 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ในขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จากตารางที่ 4-16 ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 (S.D. = 0.25) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.83 (S.D. = 0.38) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมา คือ มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 (S.D. = 0.42) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่ายและมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน เท่ากับ 4.75 (S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-21

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ในด้านช่องทางการให้บริการ

การให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.75	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.75	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.77	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.83	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.75	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	4.77	0.25	พึงพอใจมากที่สุด

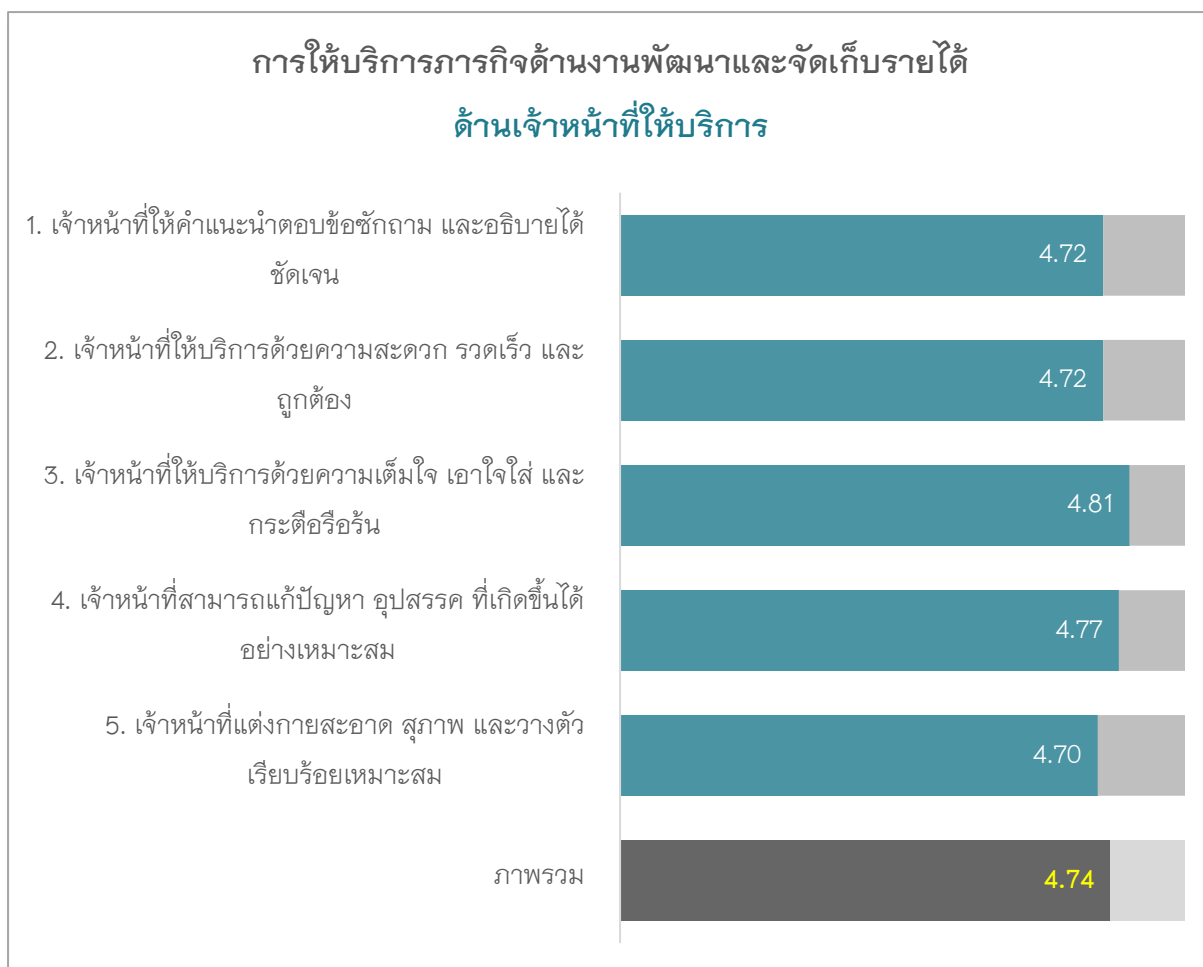


ภาพที่ 4-21 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ จากตารางที่ 4-17 ผลการประเมินในภาพรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 (S.D. = 0.29) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.81 (S.D. = 0.39) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 (S.D. = 0.42) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน เท่ากับ 4.72 (S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 (S.D. = 0.46) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-22

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงาน พัฒนาและจัดเก็บรายได้ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

การให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.72	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.72	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.81	0.39	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.77	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.70	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	4.74	0.29	พึงพอใจมากที่สุด

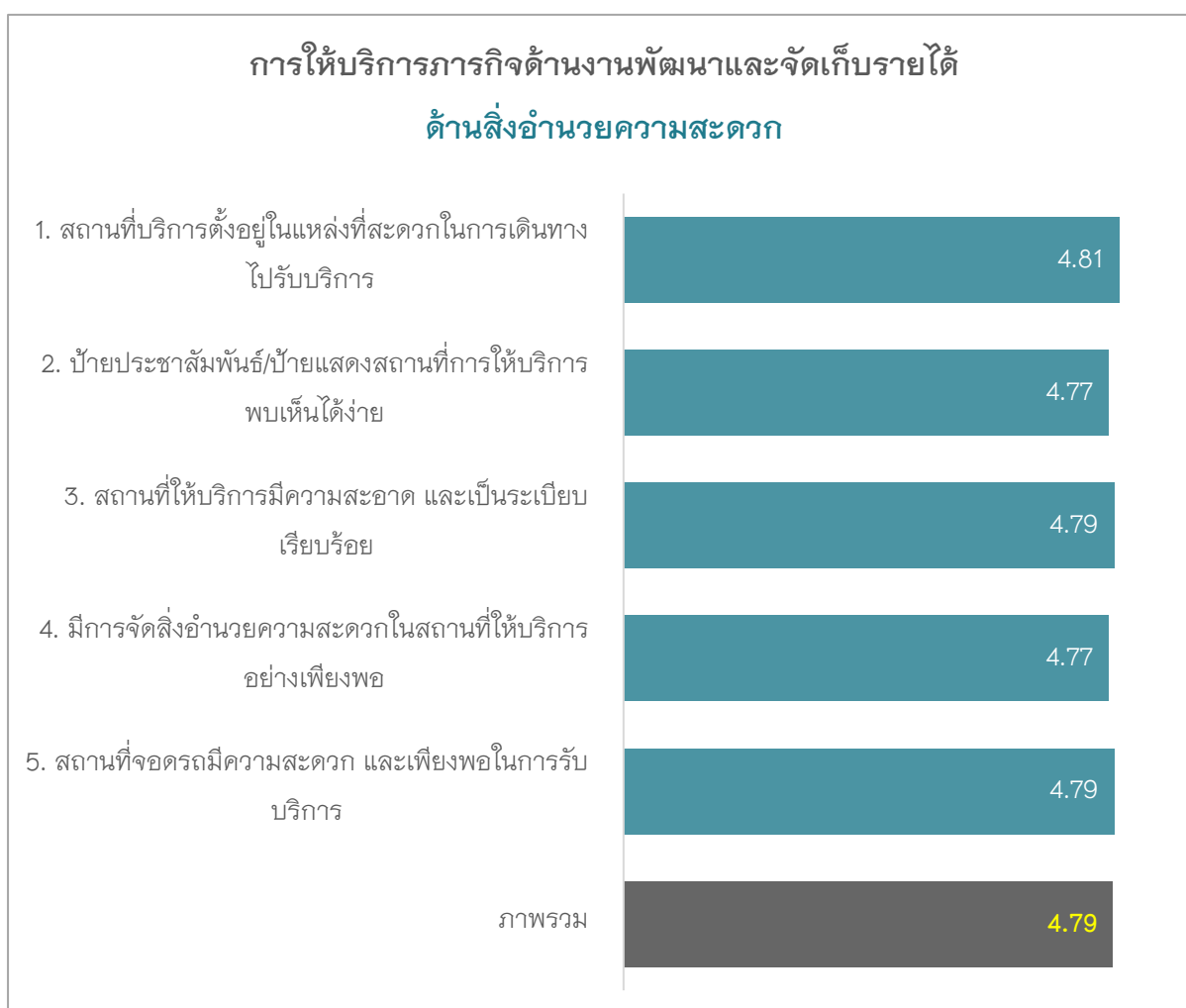


ภาพที่ 4-22 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากตารางที่ 4-18 ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 (S.D. = 0.24) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.81 (S.D. = 0.39) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และสถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน เท่ากับ 4.79 (S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด บำยประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการพบเห็นได้ง่าย และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน เท่ากับ 4.77 (S.D. = 0.42) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-23

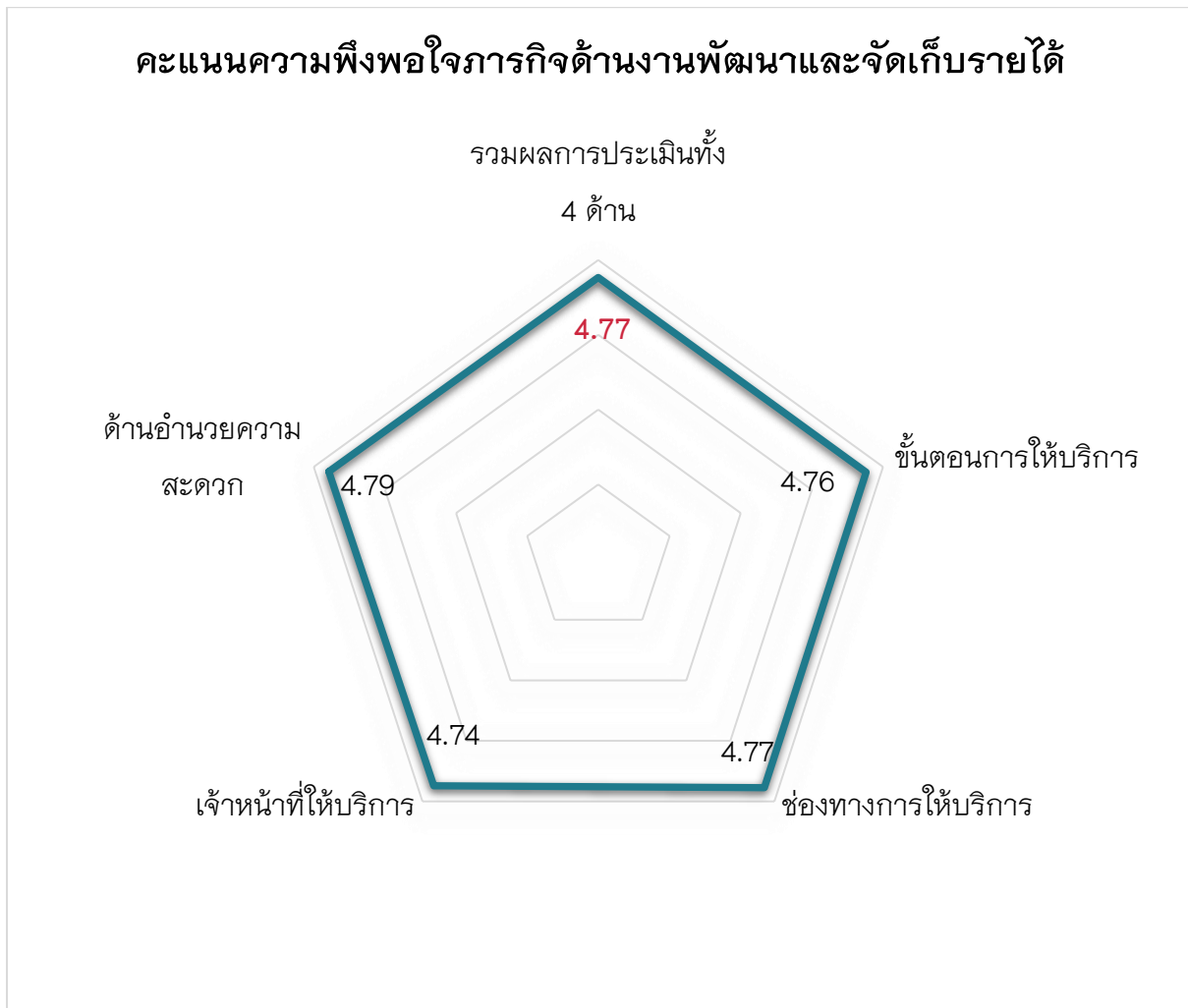
ตารางที่ 4-18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.81	0.39	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.77	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.79	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.77	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.79	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	4.79	0.24	พึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 4-23 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจงานบริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
ในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดังภาพที่ 4-24



ภาพที่ 4-24 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บ
รายได้ ในภาพรวม

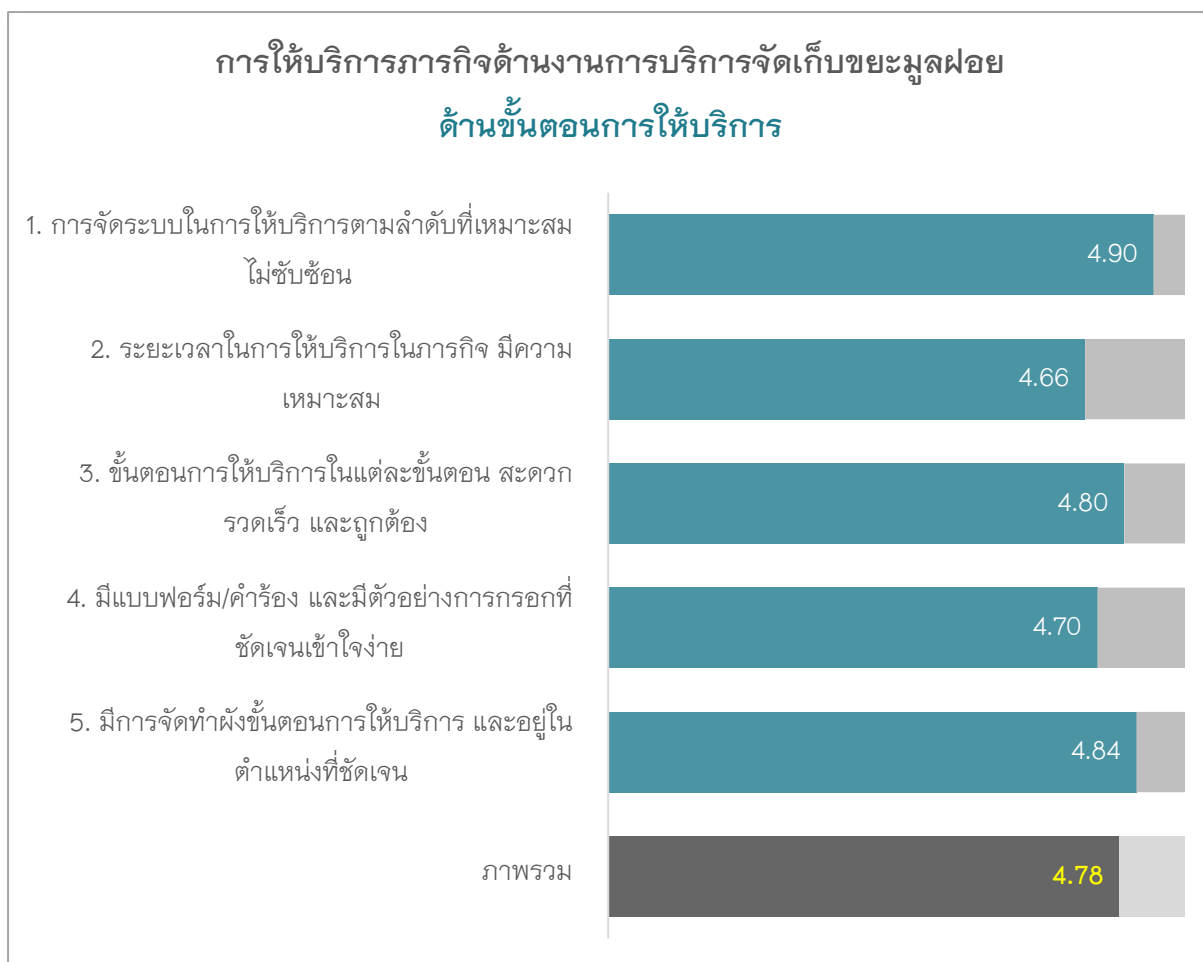
4.2.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจในภารกิจด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมิน
ออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยมาก พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจ
มากที่สุด ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จากตารางที่ 4-19 ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 (S.D. = 0.25) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.90 (S.D. = 0.30) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 (S.D. = 0.37) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 (S.D. = 0.40) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 (S.D. = 0.46) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 (S.D. = 0.48) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-25

**ตารางที่ 4-19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงาน
การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในด้านขั้นตอนการให้บริการ**

การให้บริการภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.90	0.30	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.66	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.80	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.70	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.84	0.37	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	4.78	0.25	พึงพอใจมากที่สุด

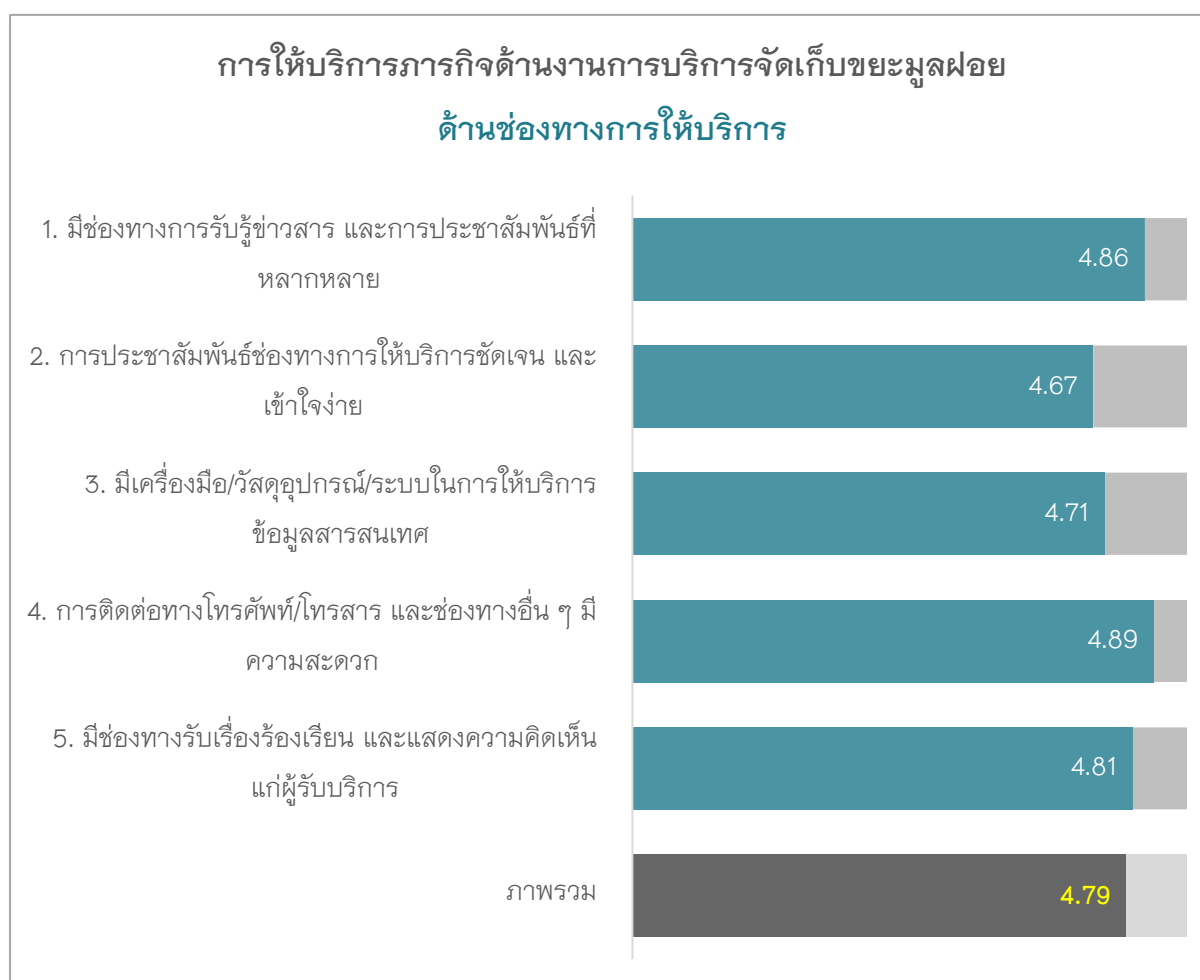


ภาพที่ 4-25 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จากตารางที่ 4-20 ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 (S.D. = 0.25) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.89 (S.D. = 0.31) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 (S.D. = 0.35) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 (S.D. = 0.39) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 (S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-26

ตารางที่ 4-20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงาน
การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในด้านช่องทางการให้บริการ

การให้บริการภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.86	0.35	พึงพอใจมากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.67	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.71	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.89	0.31	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.81	0.39	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	4.79	0.25	พึงพอใจมากที่สุด



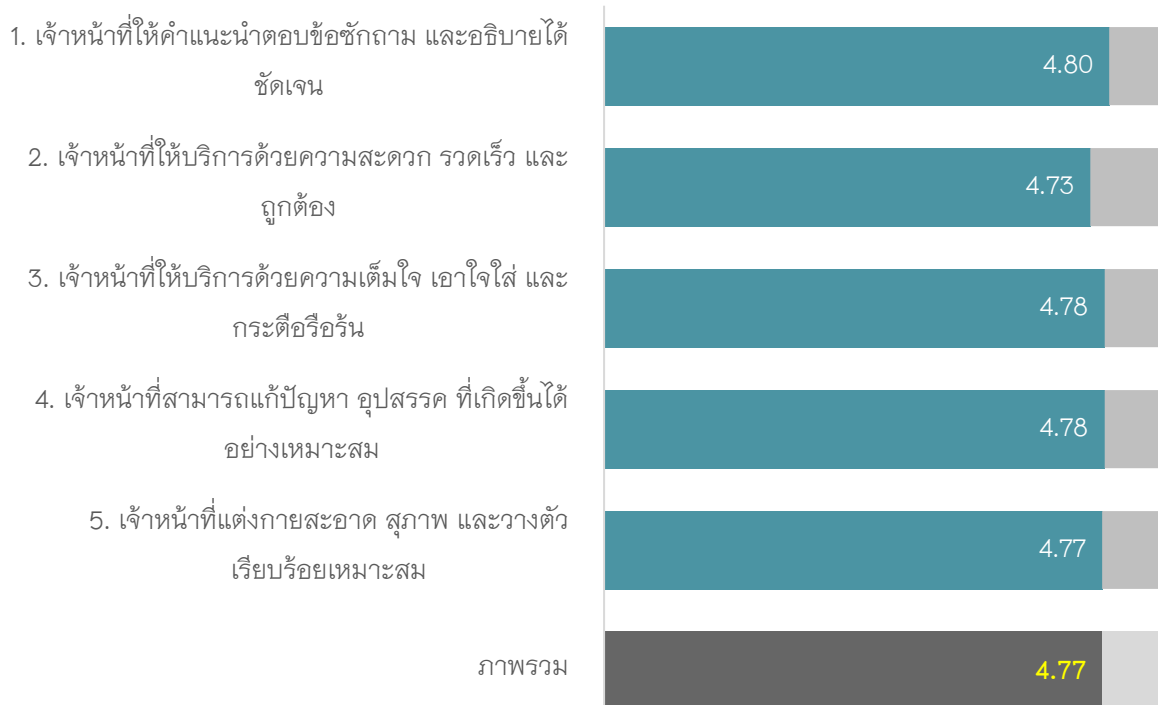
ภาพที่ 4-26 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บ
ขยะมูลฝอย ในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ จากตารางที่ 4-21 ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 (S.D. = 0.26) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.80 (S.D. = 0.40) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน เท่ากับ 4.78 (S.D. = 0.42) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 (S.D. = 0.42) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 (S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-27

**ตารางที่ 4-21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงาน
การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ**

การให้บริการภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	4.80	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.73	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	4.78	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.78	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.77	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	4.77	0.26	พึงพอใจมากที่สุด

การให้บริการภารกิจด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

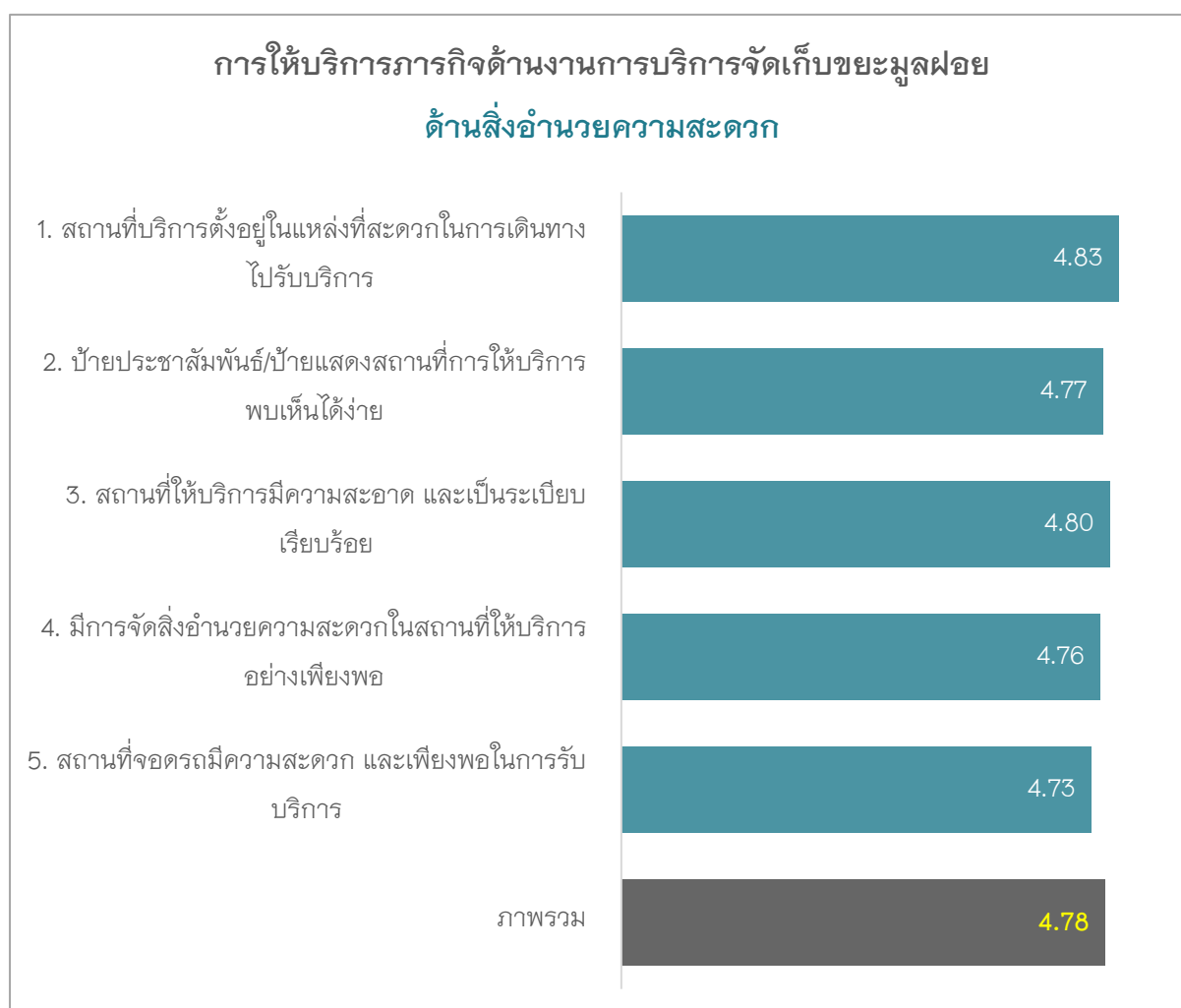


ภาพที่ 4-27 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากตารางที่ 4-22 ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 (S.D. = 0.25) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.83 (S.D. = 0.38) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 (S.D. = 0.40) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด บ้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 (S.D. = 0.42) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 (S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และสถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 (S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-28

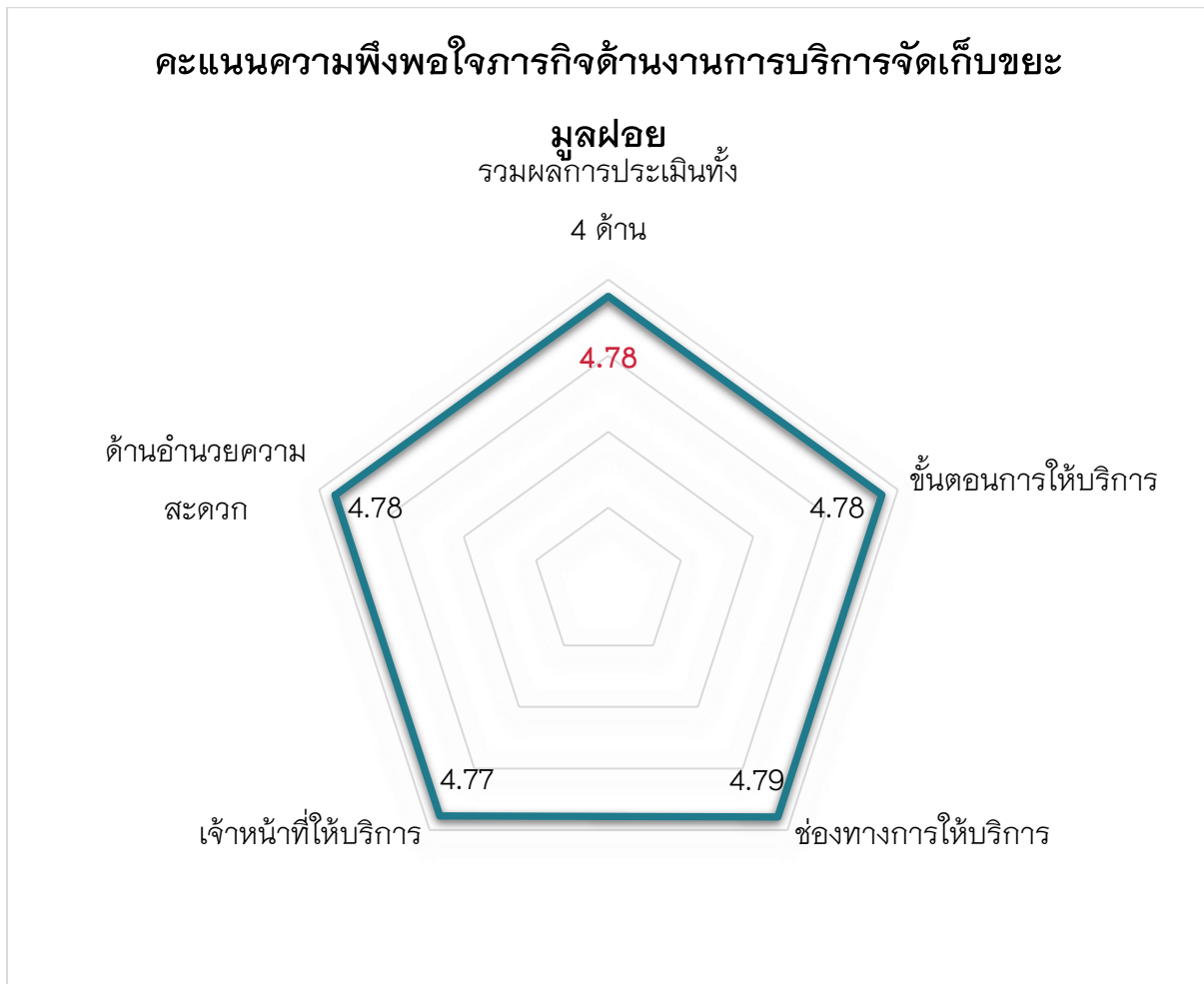
ตารางที่ 4-22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงาน
การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.83	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย	4.77	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.80	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.76	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ	4.73	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	4.78	0.25	พึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 4-28 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บ
ขยะมูลฝอย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจในการบริการภารกิจด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
ในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดังภาพที่ 4-29



ภาพที่ 4-29 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานบริการจัดเก็บ
ขยะมูลฝอย ในภาพรวม

4.2.6 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ)

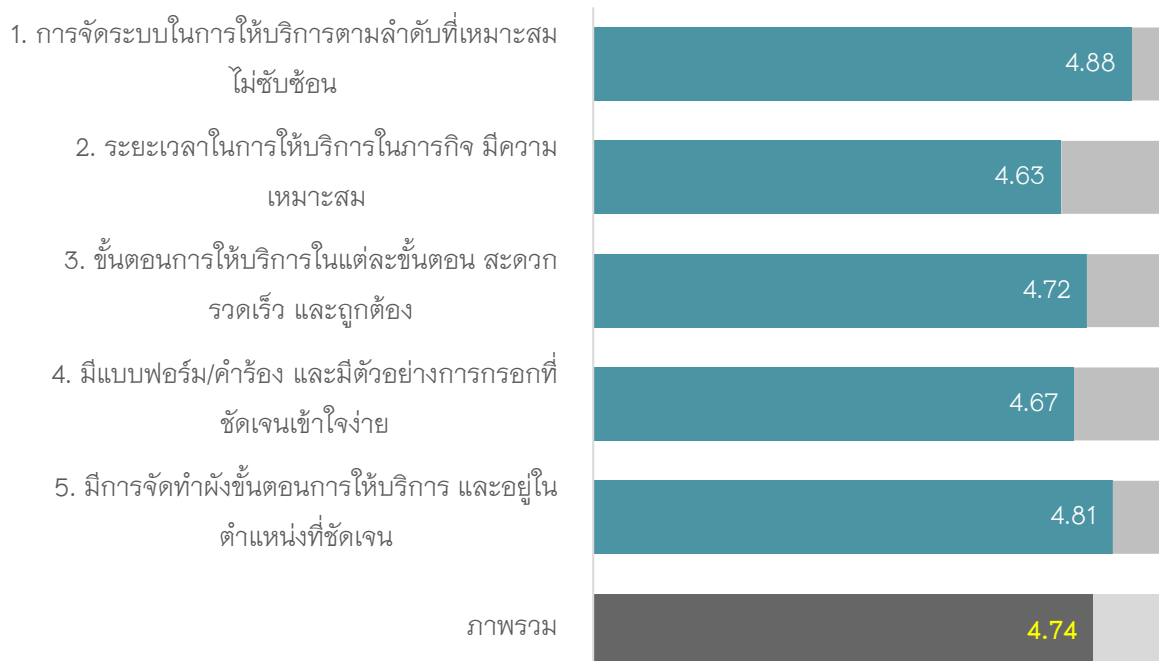
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ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

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ จากตารางที่ 4-23 ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 (S.D. = 0.31) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.88 (S.D. = 0.33) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 (S.D. = 0.40) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 (S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 (S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-30

ตารางที่ 4-23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ)			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	4.88	0.33	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	4.63	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.72	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.67	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	4.81	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	4.74	0.31	พึงพอใจมากที่สุด

การให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
(การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

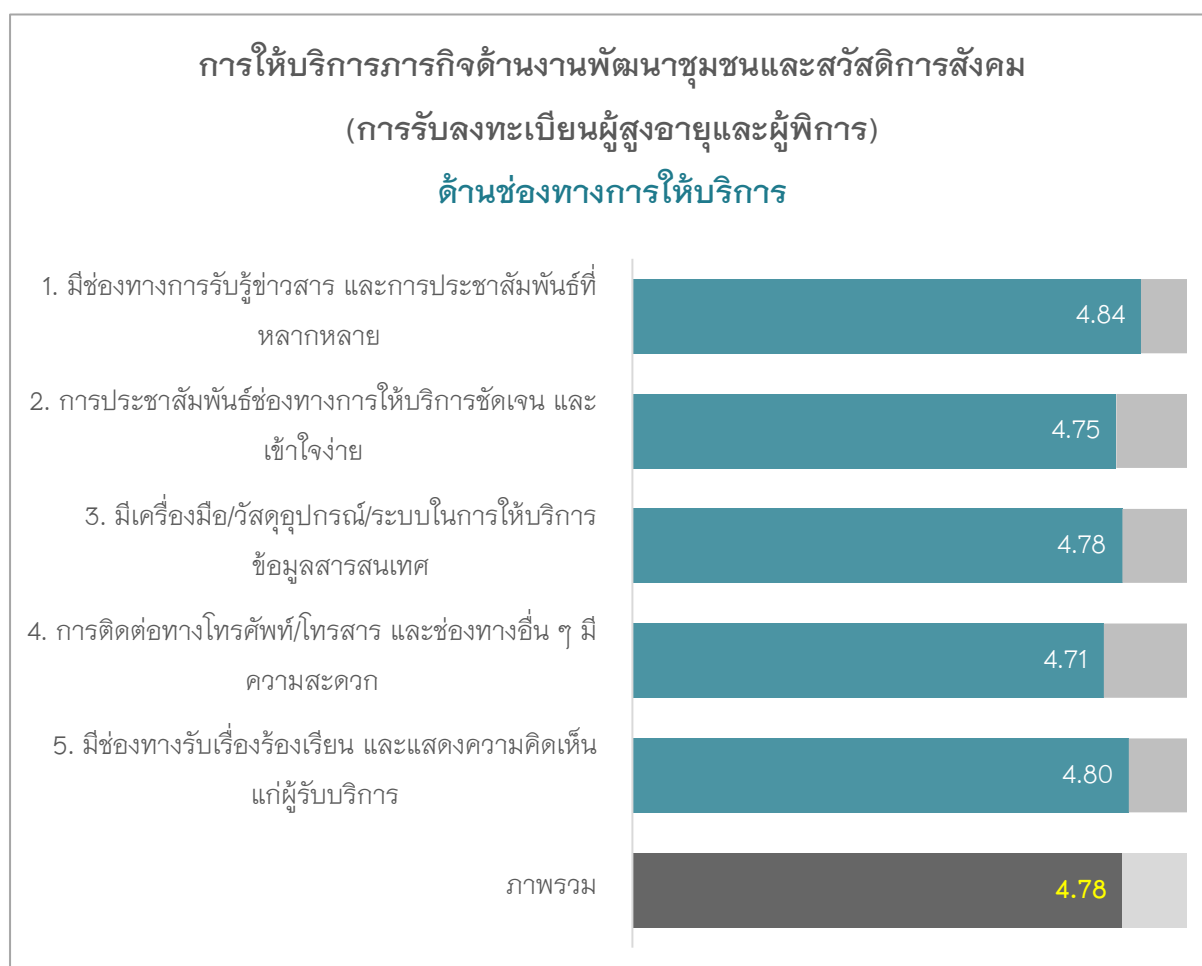


ภาพที่ 4-30 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จากตารางที่ 4-24 ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 (S.D. = 0.25) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.84 (S.D. = 0.37) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 (S.D. = 0.40) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 (S.D. = 0.42) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 (S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 (S.D. = 0.46) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-31

ตารางที่ 4-24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงาน
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ)
ในด้านช่องทางการให้บริการ

การให้บริการภารกิจงานด้านสาธารณสุข	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.84	0.37	พึงพอใจมากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.75	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.78	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	4.71	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	4.80	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม	4.78	0.25	พึงพอใจมากที่สุด



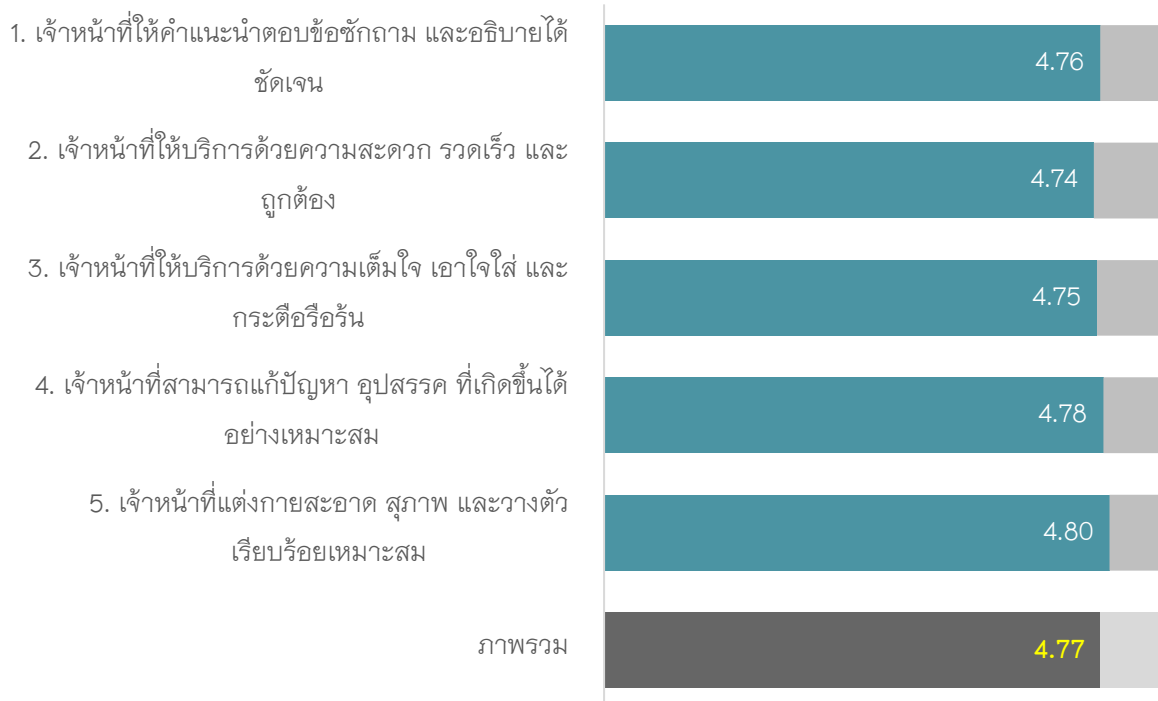
ภาพที่ 4-31 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในด้านช่องทางการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ จากตารางที่ 4-25 ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 (S.D. = 0.26) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.80 (S.D. = 0.40) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 (S.D. = 0.42) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 (S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 (S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 (S.D. = 0.44) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดังภาพที่ 4-32

ตารางที่ 4-25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

การให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม				
(การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ)		ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน		4.76	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง		4.74	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น		4.75	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม		4.78	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม		4.80	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม		4.77	0.26	พึงพอใจมากที่สุด

การให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
(การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ)
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

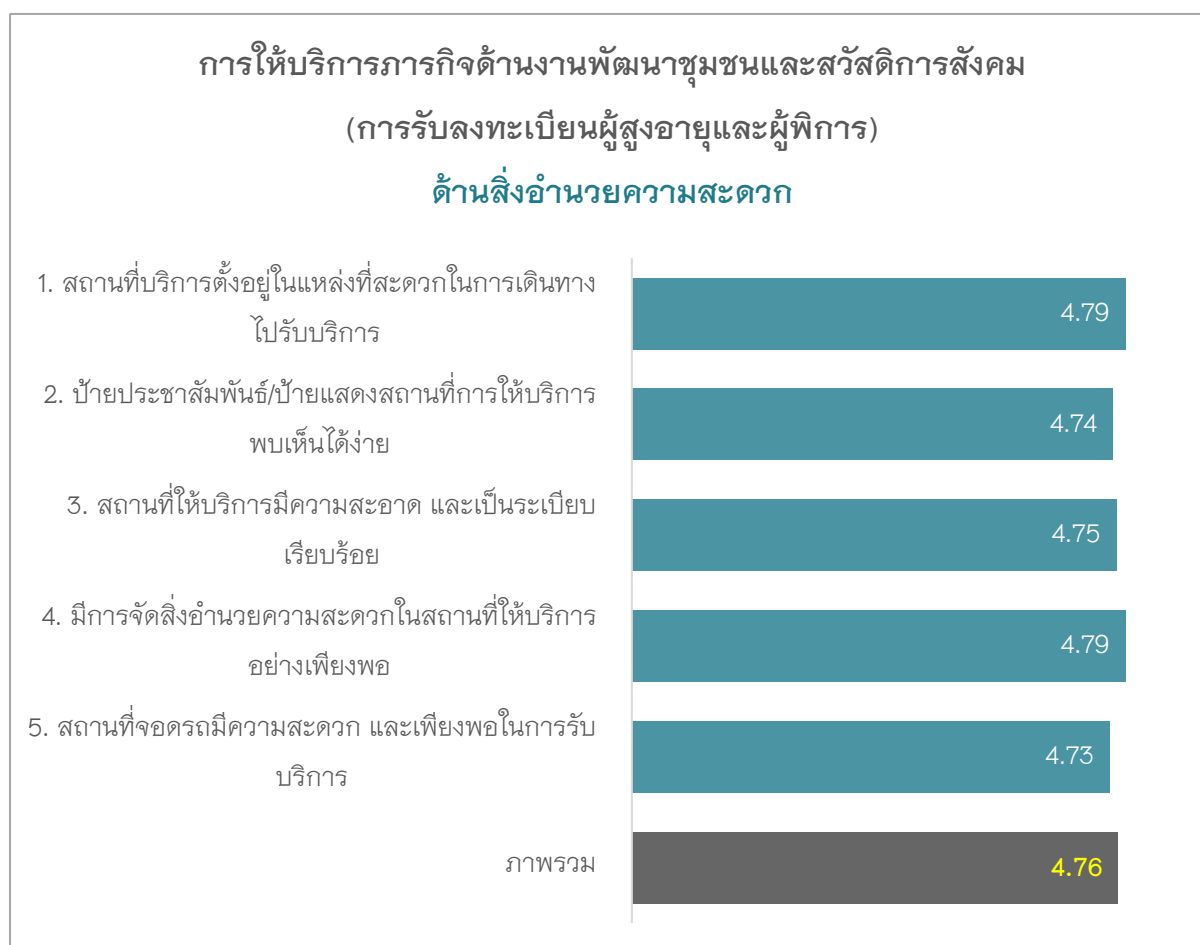


ภาพที่ 4-32 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จาก **ตารางที่ 4-26** ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 (S.D. = 0.27) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน และสูงที่สุด เท่ากับ 4.79 (S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 (S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด บ้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน เท่ากับ 4.74 (S.D. = 0.44) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และสถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 (S.D. = 0.45) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ ผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสรุปได้ดัง **ภาพที่ 4-33**

ตารางที่ 4-26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงาน
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ)
ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม				
(การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ)		ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ		4.79	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการพบเห็นได้ง่าย		4.74	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย		4.75	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ		4.79	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอในการรับบริการ		4.73	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
ภาพรวม		4.76	0.27	พึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 4-33 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ)

สำหรับค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจงานบริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในภาพรวม และผลสรุปทั้ง 4 ด้าน แสดงดังภาพที่ 4-34



ภาพที่ 4-34 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) ในภาพรวม

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนจังหวัดฉะเชิงเทรา

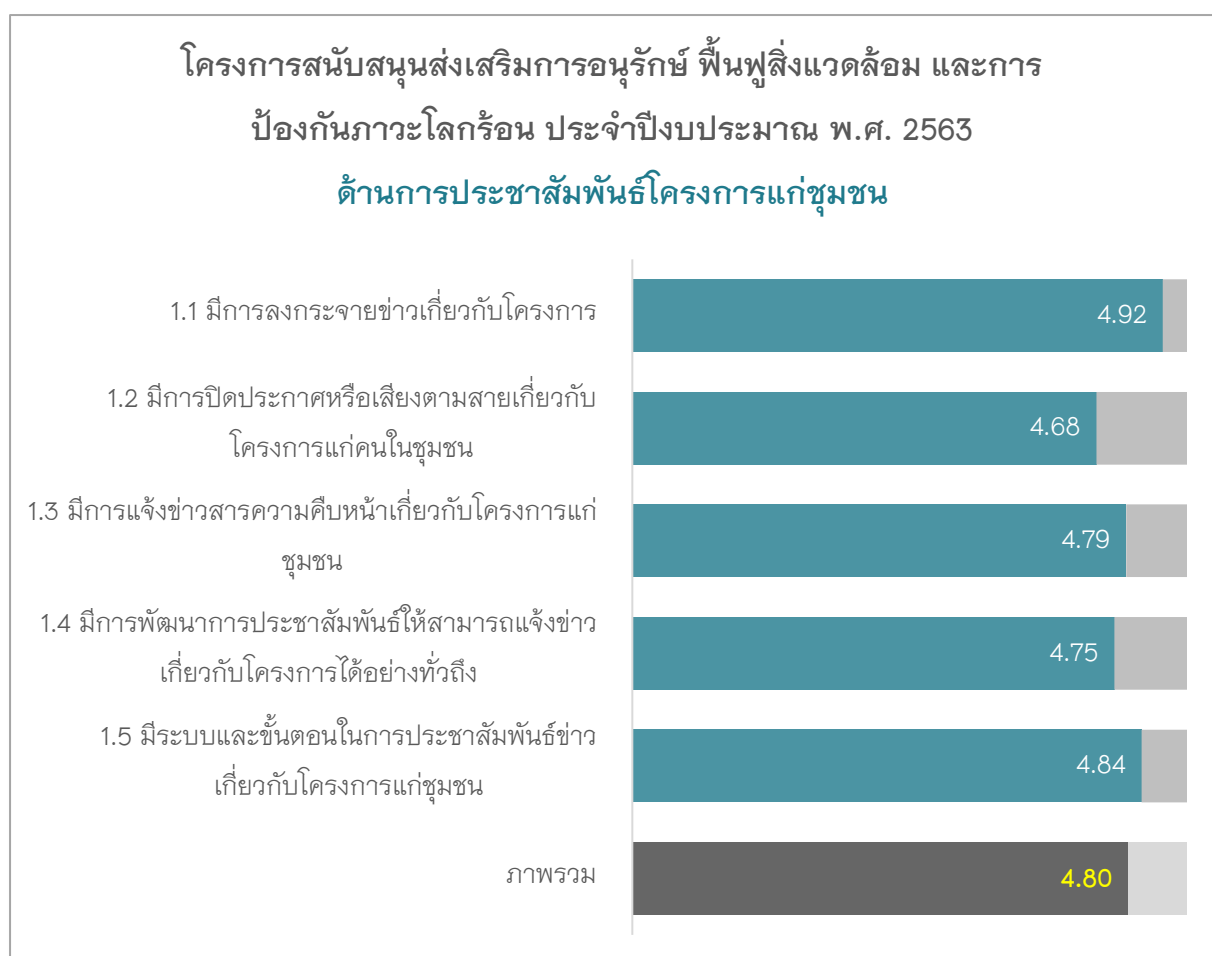
4.3.1 โครงการสนับสนุนส่งเสริมการอนุรักษ์ พื้นฟูสิ่งแวดล้อม และการป้องกันภาวะโลกร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

โครงการสนับสนุนส่งเสริมการอนุรักษ์ พื้นฟูสิ่งแวดล้อม และการป้องกันภาวะโลกร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนจังหวัดฉะเชิงเทรา การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการจากโครงการสนับสนุนส่งเสริมการอนุรักษ์ พื้นฟูสิ่งแวดล้อม และการป้องกันภาวะโลกร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80 (S.D. = 0.24) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.92 (S.D. = 0.27) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 (S.D. = 0.36) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.79 (S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 (S.D. = 0.36) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.47) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4-27 และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจดังภาพที่ 4-35

ตารางที่ 4-27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับ
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน			
1.1 มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการ	4.92	0.27	พึงพอใจมากที่สุด
1.2 มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน	4.68	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
1.3 มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	4.79	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
1.4 มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง	4.75	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
1.5 มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	4.84	0.36	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.80	0.24	พึงพอใจมากที่สุด



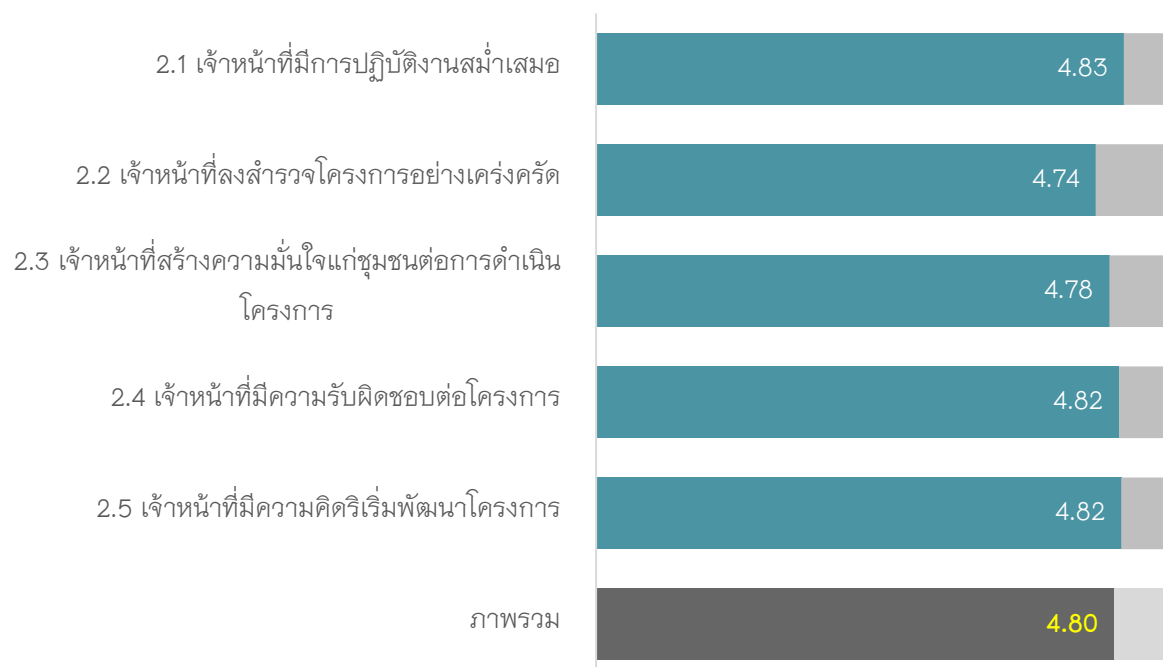
ภาพที่ 4-35 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับ
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน

2) ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการจากโครงการสนับสนุนส่งเสริมการอนุรักษ์ พื้นฟูสิ่งแวดล้อม และการป้องกันภาวะโลกร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80 (S.D. = 0.25) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.83 (S.D. = 0.37) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 (S.D. = 0.38) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 (S.D. = 0.39) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.78 (S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.74 (S.D. = 0.44) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4-28 และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจดังภาพที่ 4-36

ตารางที่ 4-28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับ
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
2. ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน			
2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ	4.83	0.37	พึงพอใจมากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด	4.74	0.44	พึงพอใจมากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ	4.78	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ	4.82	0.39	พึงพอใจมากที่สุด
2.5 เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ	4.82	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.80	0.25	พึงพอใจมากที่สุด

**โครงการสนับสนุนส่งเสริมการอนุรักษ์ พืชน้ำสิ่งแวดล้อม และการ
ป้องกันภาวะโลกร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน

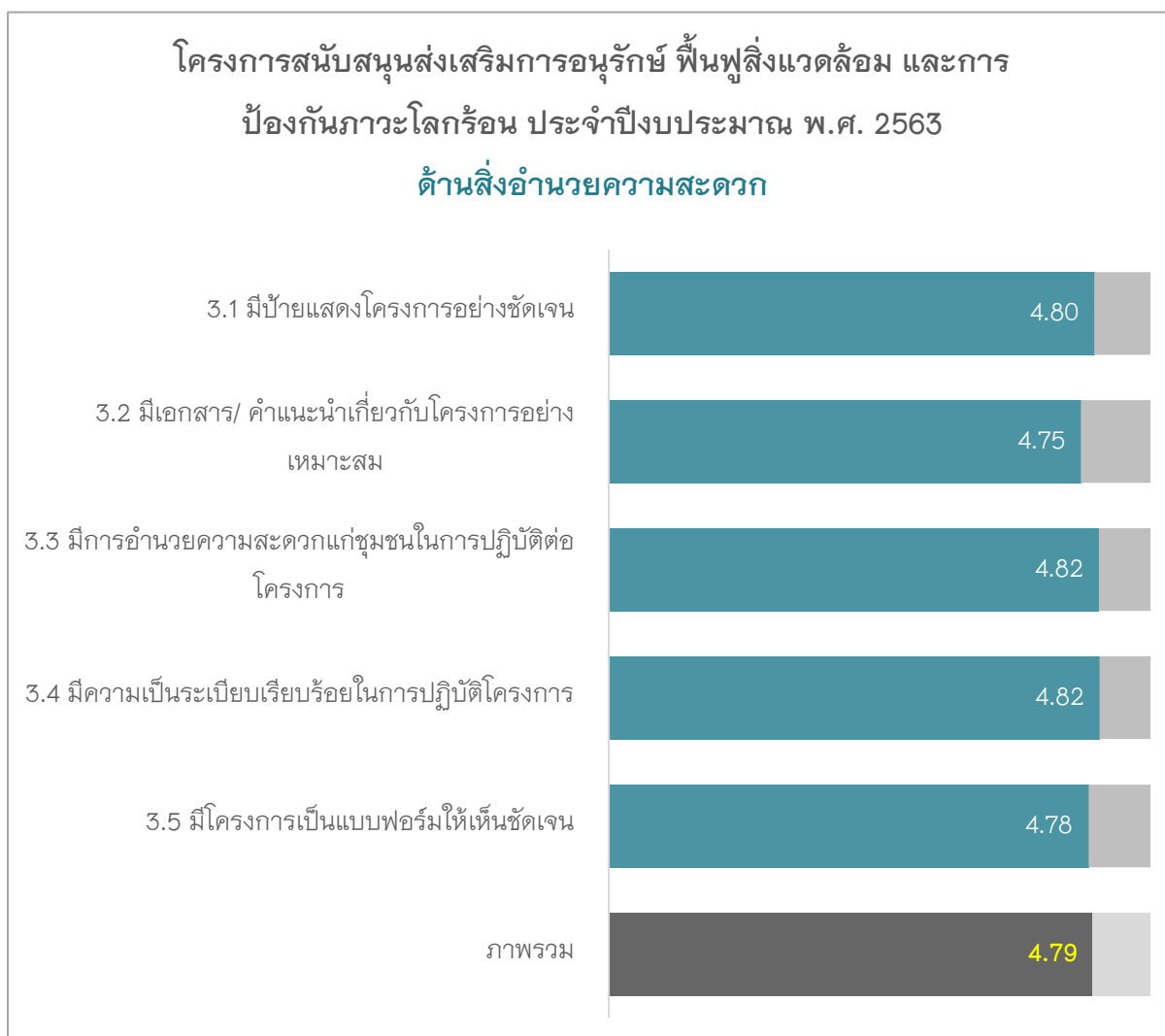


**ภาพที่ 4-36 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับ
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการจากโครงการสนับสนุนส่งเสริมการอนุรักษ์ พืชน้ำสิ่งแวดล้อม และการป้องกันภาวะโลกร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.79 (S.D. = 0.25) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.82 (S.D. = 0.38) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 (S.D. = 0.39) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.80 (S.D. = 0.40) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.78 (S.D. = 0.42) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีเอกสาร/ คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.75 (S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4-29 และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจดังภาพที่ 4-37

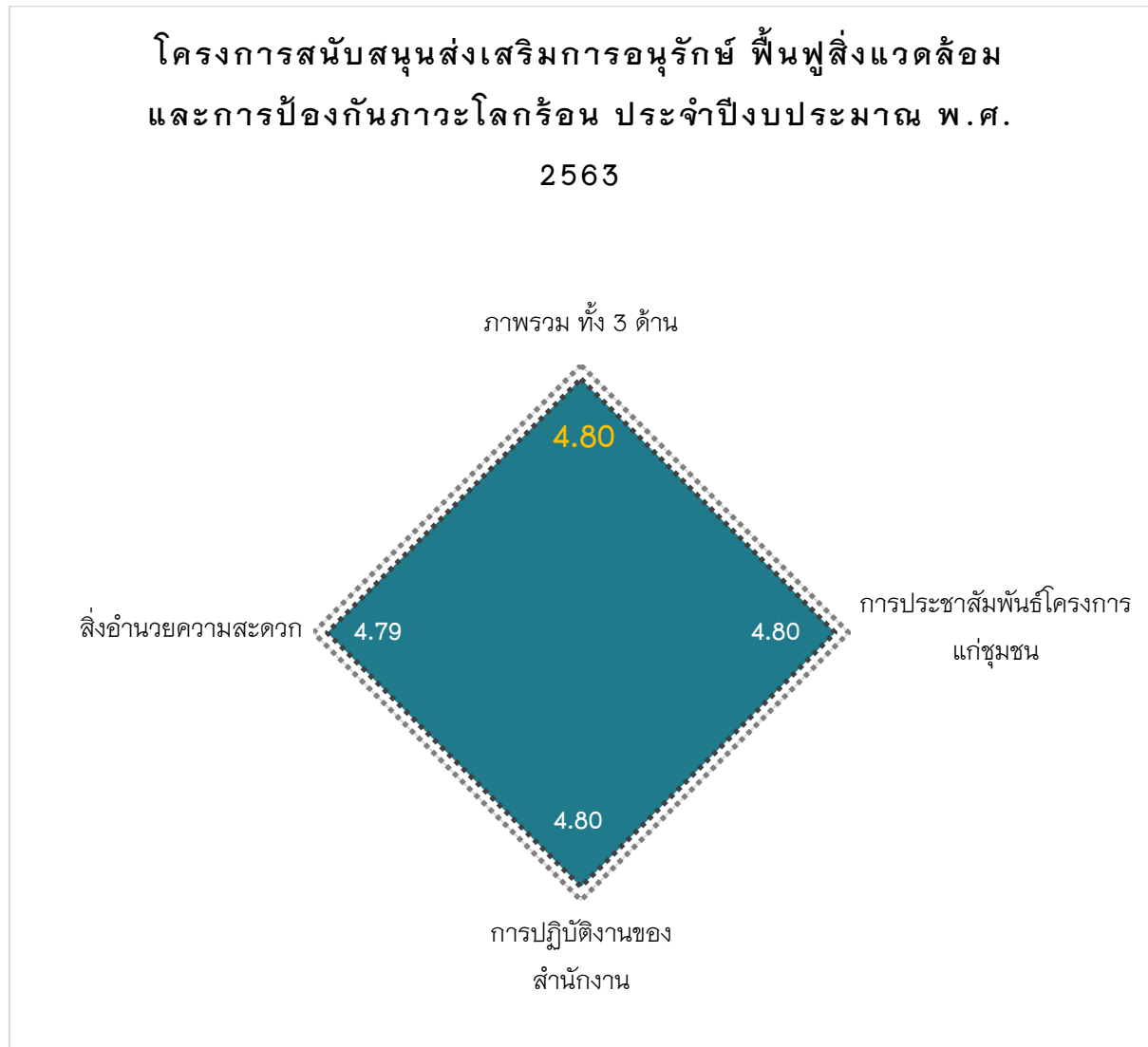
ตารางที่ 4-29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับ
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน	4.80	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
3.2 มีเอกสาร/คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม	4.75	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
3.3 มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	4.82	0.39	พึงพอใจมากที่สุด
3.4 มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	4.82	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
3.5 มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน	4.78	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.79	0.25	พึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 4-37 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับ
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายละเอียดค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การ
พัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา โครงการสนับสนุนส่งเสริมการอนุรักษ์ พื้นฟูสิ่งแวดล้อม และการป้องกัน
ภาวะโลกร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามภาพที่ 4-38 จะเห็นว่า ในภาพรวมมีความ
พึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 โดยด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ
แก่ชุมชน และด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน และสูงสุด เท่ากับ 4.80
และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.79 ตามลำดับ



**ภาพที่ 4-38 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์
การพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม**

4.3.2 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดผลการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการจากโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80 (S.D. = 0.24) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.92 (S.D. = 0.27) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 (S.D. = 0.38) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน และมีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากัน เท่ากับ 4.78 (S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.69 (S.D. = 0.46) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4-30 และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจดังภาพที่ 4-39

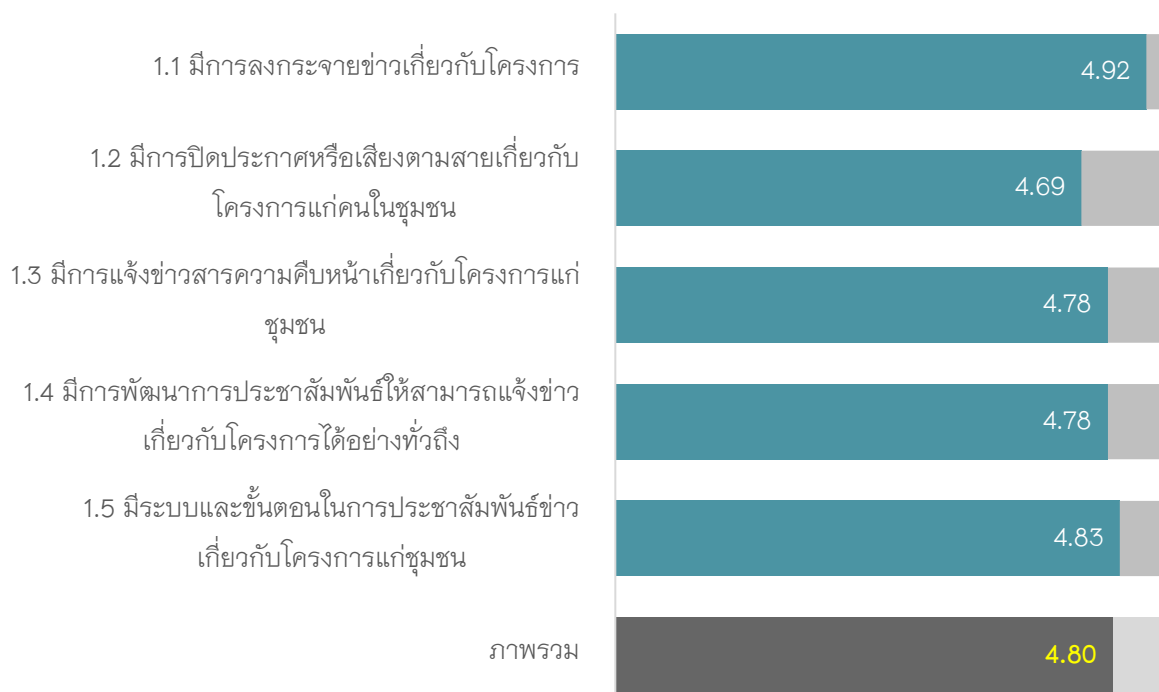
ตารางที่ 4-30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ
อบต.คูยายหมี ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
1. ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน			
1.1 มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการ	4.92	0.27	พึงพอใจมากที่สุด
1.2 มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน	4.69	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
1.3 มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	4.78	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
1.4 มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง	4.78	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
1.5 มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	4.83	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.80	0.24	พึงพอใจมากที่สุด

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะแบบบูรณาการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน

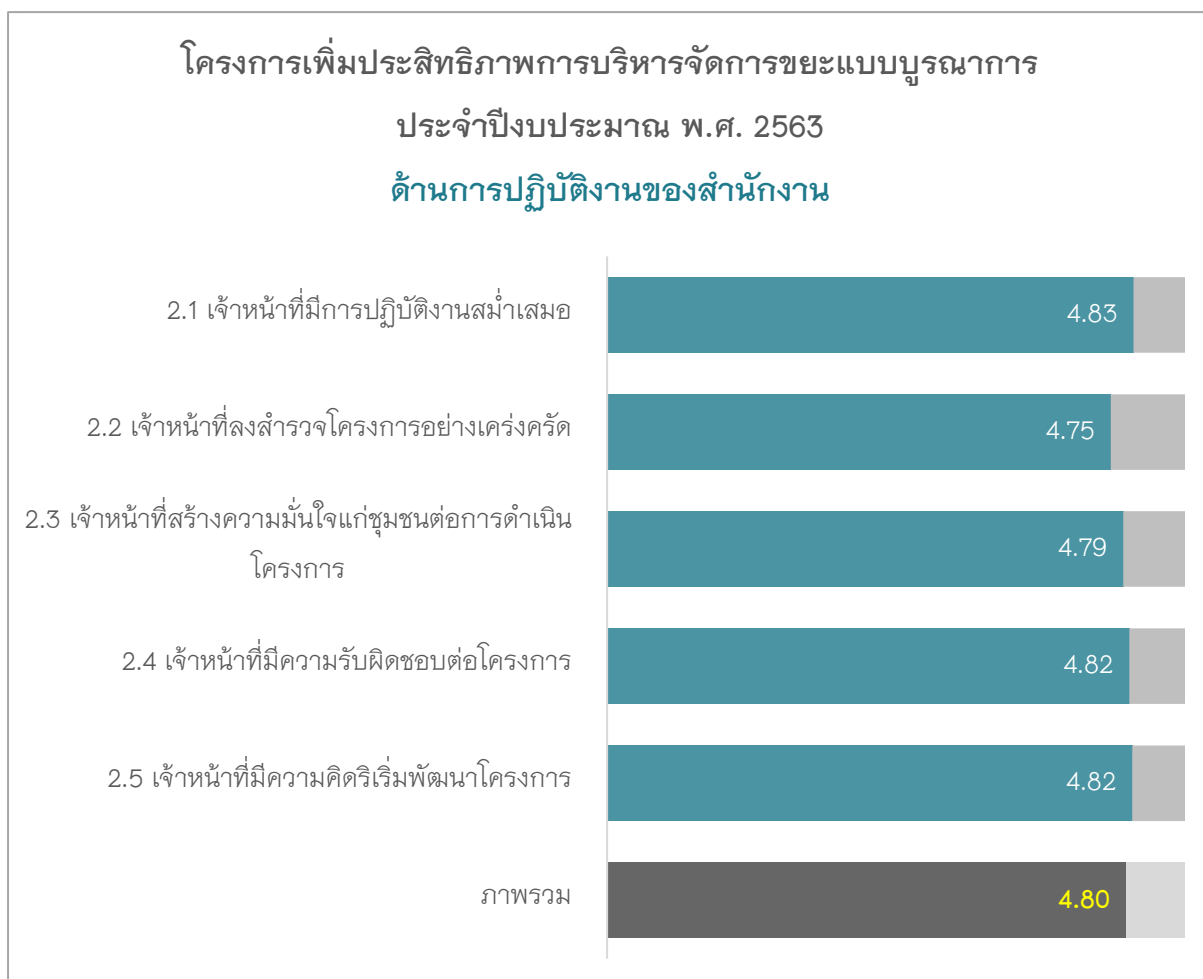


ภาพที่ 4-39 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน

2) ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการจากโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80 (S.D. = 0.25) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.83 (S.D. = 0.38) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 (S.D. = 0.38) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 (S.D. = 0.39) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.79 (S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.75 (S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4-31 และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจดังภาพที่ 4-40

ตารางที่ 4-31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ
อบต.คู้ยายหมี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
2. ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน			
2.1 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ	4.83	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัด	4.75	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ	4.79	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการ	4.82	0.39	พึงพอใจมากที่สุด
2.5 เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการ	4.82	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.80	0.25	พึงพอใจมากที่สุด



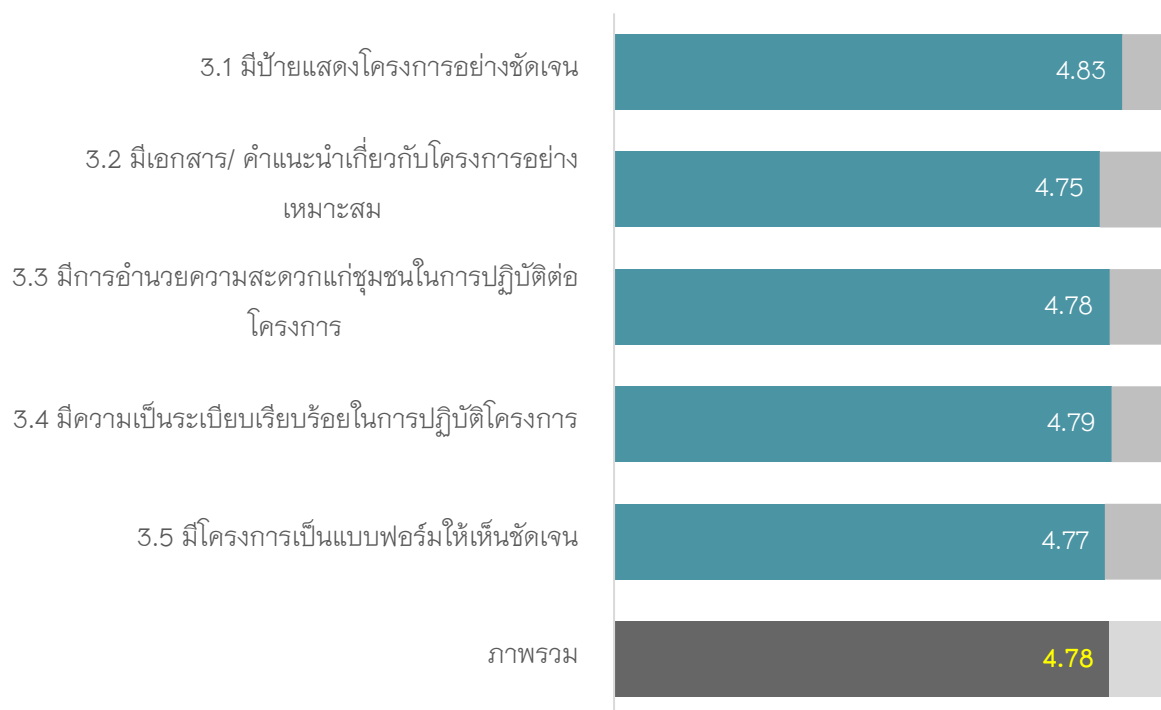
ภาพที่ 4-40 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ด้านการปฏิบัติงานของ
สำนักงาน

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการ จากโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 4.78 (S.D. = 0.27) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.83 (S.D. = 0.38) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 (S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.78 (S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.77 (S.D. = 0.42) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีเอกสาร/ คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.75 (S.D. = 0.43) จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4-32 และสรุปคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจดังภาพที่ 4-41

**ตารางที่ 4-32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในโครงการดีเด่นของ
อบต.คูยายหมี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน	4.83	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
3.2 มีเอกสาร/คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม	4.75	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
3.3 มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	4.78	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
3.4 มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	4.79	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
3.5 มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน	4.77	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.78	0.27	พึงพอใจมากที่สุด

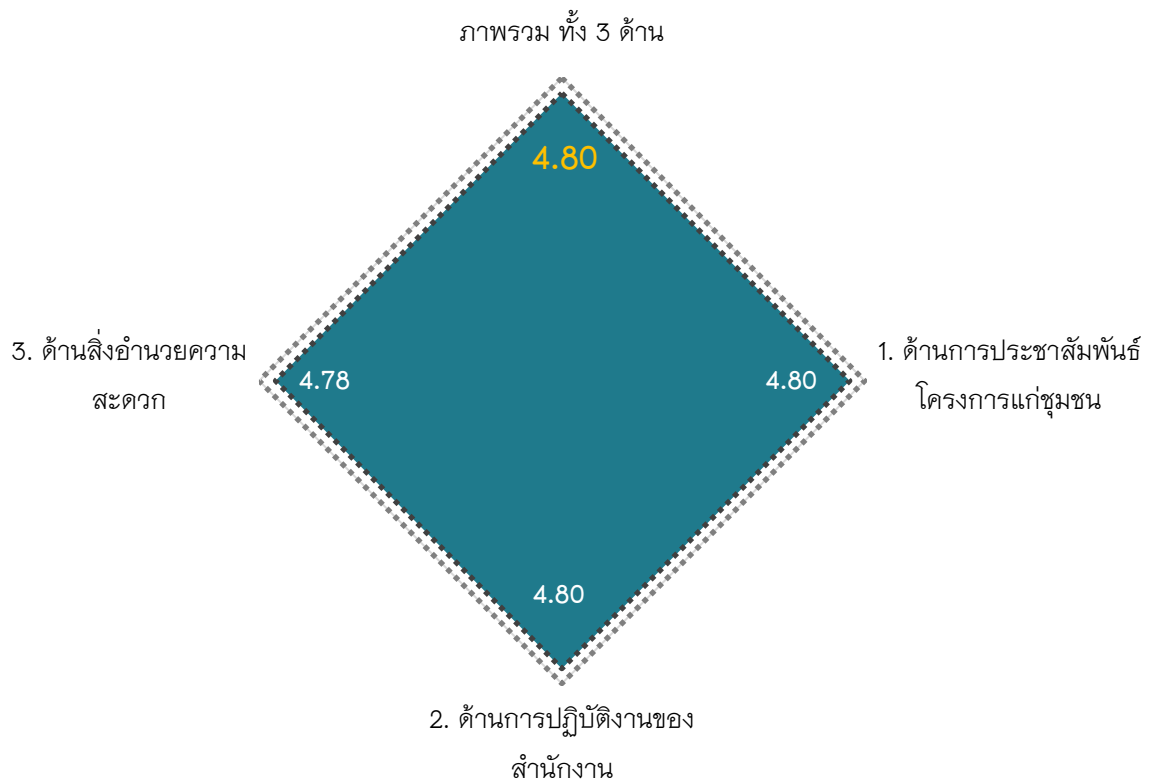
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะแบบบูรณาการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ด้านสิ่งแวดล้อม



ภาพที่ 4-41 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ด้านสิ่งแวดล้อม

รายละเอียดค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตาม **ภาพที่ 4-42** จะเห็นว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 โดยด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน และด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน มีค่าเท่ากับ 4.80 และด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะแบบ
บูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ภาพที่ 4-42 ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการดีเด่น ในภาพรวม

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ใน 5 ภารกิจ ได้แก่ 1) ภารกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน 2) ภารกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) ภารกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ 4) ภารกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และ 5) ภารกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) โดยประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ประชาชน ประชากร ได้แก่ ผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 417 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยคณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

5.1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 417 คน เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.76 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 47.24 มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.61 รองลงมา มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.78 การสอบถามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า ร้อยละ 31.65 รองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 27.82 การสอบถามถึงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 33.33 รองลงมา มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 24.46 การอาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ พบว่า ร้อยละ 72.18 อยู่อาศัยในพื้นที่นี้ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป และการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ พบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลจากการบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ คิดเป็นร้อยละ

84.65 รองลงมา คือ รับทราบจากเสียงตามสาย/ประกาศต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 71.46 และรับทราบข้อมูลข่าวสารจากแผ่นพับ/ใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 25.18

5.1.2 ผลการประเมินความพึงพอใจภารกิจงานที่เข้ารับบริการ

ตัวอย่าง จำนวน 417 คน เข้ารับบริการในภารกิจต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี จำแนกตามกลุ่มภารกิจบริการจำนวน 5 ภารกิจ พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนเข้ารับบริการภารกิจด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.30 รองลงมา คือ เข้ารับบริการภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) คิดเป็นร้อยละ 21.34 เข้ารับบริการภารกิจด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) คิดเป็นร้อยละ 19.66 เข้ารับบริการภารกิจด้านการก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 17.99 และเข้ารับบริการภารกิจด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 12.71 ตามลำดับ สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจภารกิจที่เข้ารับบริการ สรุปได้ดังนี้

1) ความพึงพอใจโดยรวม

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.75 (ระดับคะแนนตามเกณฑ์เท่ากับ 10 คะแนน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.87 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.53

2) ภารกิจด้านการก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96.37 (ระดับคะแนนตามเกณฑ์เท่ากับ 10 คะแนน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96.91 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.73

3) ภารกิจด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.72 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96.00 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.56

4) การกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.34 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.77 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 94.87

5) การกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.58 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.76 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.42

6) การกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ)

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.21 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 95.51 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 94.83

5.1.3 ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา

1) โครงการสนับสนุนส่งเสริมการอนุรักษ์ ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม และการป้องกันภาวะโลกร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจการให้บริการโครงการฯ มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80 ($\bar{X}$) จัดอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

2) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วน

ตำบล และด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจการให้บริการโครงการฯ มีร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80 ($\bar{X}$) จัดอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ใน 5 การกิจ ได้แก่ 1) การกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน 2) การกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) การกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ 4) การกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และ 5) การกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจทั้ง 5 ด้าน คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.75 ซึ่งการกิจด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การกิจด้านงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 96.37 รองลงมา คือ การกิจด้านงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.72 การกิจด้านงานการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.58 การกิจด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.34 และการกิจด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ) คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ตามลำดับ

ซึ่งผลการประเมินดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานท้องถิ่นของสำนักงานข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ในการกิจงานทั้ง 5 การกิจ ได้ผลภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.75 เมื่อพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จะตรงกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจเกินร้อยละ 95.00 ซึ่งจะได้คะแนน 10 คะแนน

บรรณานุกรม

- โกวิท พวงงาม. (2549). องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ปรับวิธีคิด เพิ่มความสามารถ และพลังสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: เอกสารเผยแพร่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โกวิท พวงงาม. (2554). การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี. ปรินญาารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุขฎีบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นันทน์ภัส วรภัยทิพย์อักษร. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: ศึกษากรณี สถานีตำรวจบางบัวทอง นนทบุรี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยศรีปทุม, 8(1). หน้า 208-218.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 5 แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- บรรจบ กาญจนดุล. (2546). ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ: ศุภสภาลาดพร้าว.
- บุษอริ ยี่หะ. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประธาน คงฤทธิศึกษากร. (2534). ทฤษฎีการปกครองท้องถิ่นไทย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปริมพร อัมพันธุ์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พงศ์สิทธิ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). เอกสารประกอบการบรรยายรายวิชา PS708 องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- โกดิน พลกุล และคณะ. (2538). รายงานการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. รายงานการวิจัยเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

- โกติน พลกุล. (2536). หลักกฎหมายเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2546). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2561). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสะกอม อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. รายงานวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์. รายงานวิจัย. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- เรวัต แสงสุริยงค์. (2547). การบริการอิเล็กทรอนิกส์ : ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลิขิต ชีรเวดิน. (2553). การเมืองการปกครองไทย (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรเดช จันทรศร. (2544). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย.
- วัจนาถ วังตาล. (2536). วิเคราะห์กฎหมายการปกครองท้องถิ่นไทยในรูปแบบสุขาภิบาล. เข้าถึงจาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=วิเคราะห์กฎหมายการปกครองท้องถิ่นไทยในรูปแบบสุขาภิบาล>.
- วุฒิสาร ต้นไชย. (2547). การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น: ความก้าวหน้าหลังรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540, นนทบุรี.
- วุฒิสาร ต้นไชย. (2552). ยุทธศาสตร์การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เนต.
- คุภสวัสดิ์ ชัชวาล. (2555). การเมืองในกระบวนการกระจายอำนาจ : ศึกษาผ่านบทบาทของนักวิชาการ ข้าราชการ นักการเมือง และประชาชน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภัสชา พันเลิศพาณิชย์. (2555). บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. เข้าถึงจาก <http://www.gotoknow.org/posts/422467>.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2563). ระบบสถิติการตรวจสอบข้อมูลสถิติทางการทะเบียน. เข้าถึงได้จาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/stat/>
- องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี. (2563). สภาพและข้อมูลพื้นฐาน. เข้าถึงได้จาก <http://www.kasetuwan.go.th>

- อรอุมา สมบูรณ์. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการทำบัตรประชาชน การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ กรุงเทพมหานคร.
- อุดม ทุมโหลสิต. (2551). รายงานวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Hoffman and Bateson. (2006). The role of expectations in the consumer satisfaction formation process: Empirical evidence in the travel agency sector. *Tourism Management*, 27(3). Pp. 410–419.
- Millet. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*. New York: McGraw–Hill Book.
- Yamane, Taro. (1973). *Introductory Analysis*. (3rd ed.) Tokyo: Harper International edition.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามสำหรับการวิจัย



แบบสอบถามเลขที่

.....

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

แบบสอบถาม

โครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในคุณภาพการให้บริการงาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา
ประจำปีงบประมาณ 2563

คำชี้แจง

1) แบบสอบถามนี้ จัดทำเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในคุณภาพการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยความร่วมมือระหว่าง องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ และคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางในการทำหน้าที่สำรวจและประเมินผล เพื่อนำผลข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนต่อไป

2) แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามโครงการโดดเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

จังหวัด

3) การตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบข้อมูลให้ตรงตามความเป็นจริงท่านที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา และเป็นผู้รับบริการสาธารณะทั้งทางตรงและทางอ้อมทั้งนี้ ข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งคณะที่ปรึกษาฯ จะวิเคราะห์ผลข้อมูลภาพรวมเท่านั้น และไม่มีผลกระทบต่อท่านในการรับบริการแต่อย่างใด



แบบสอบถามออนไลน์สแกนที่นี่

ขอขอบคุณท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าภารกิจที่ท่านได้เข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่

- ☐ 1) การกิจงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน
*(กรุณาทำข้อมูล เฉพาะหน้าที่ 3 และหน้าที่ 8-10)
- ☐ 2) การกิจงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
*(กรุณาทำข้อมูล เฉพาะหน้าที่ 4 และหน้าที่ 8-10)
- ☐ 3) การกิจงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
*(กรุณาทำข้อมูล เฉพาะหน้าที่ 5 และหน้าที่ 8-10)
- ☐ 4) การกิจงานด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
*(กรุณาทำข้อมูล เฉพาะหน้าที่ 6 และหน้าที่ 8-10)
- ☐ 5) การกิจงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ)
*(กรุณาทำข้อมูล เฉพาะหน้าที่ 7 และหน้าที่ 8-10)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านที่สุด

1) เพศ	☐ ชาย	☐ หญิง
2) อายุ	☐ อายุต่ำกว่า 20 ปี ☐ อายุ 31 – 40 ปี ☐ อายุ 51 – 60 ปี	☐ อายุ 20 – 30 ปี ☐ อายุ 41 – 50 ปี ☐ อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3) ระดับการศึกษา	☐ ประถมศึกษา ☐ อนุปริญญา/เทียบเท่า ☐ สูงกว่าปริญญาตรี	☐ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ (ระบุ.....)
4) อาชีพ	☐ รับจ้างทั่วไป ☐ พนักงานบริษัท ☐ เกษตรกร/ประมง ☐ อื่น ๆ (ระบุ.....)	☐ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว ☐ นักเรียน/นักศึกษา
5) ระยะเวลาที่ท่านอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่	☐ อยู่อาศัยต่ำกว่า 1 ปี ☐ อยู่อาศัย 3 – 5 ปี ☐ อยู่อาศัย 10 ปีขึ้นไป	☐ อยู่อาศัย 1 – 3 ปี ☐ อยู่อาศัย 5 – 10 ปี
6) ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	☐ สื่อสิ่งพิมพ์/จดหมายข่าว ☐ เว็บไซต์ ☐ สื่อวิทยุโทรทัศน์ ☐ อื่น ๆ (ระบุ.....)	☐ แผ่นพับ/ใบปลิว ☐ เสียงตามสาย/ประกาศต่าง ๆ ☐ การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ

โดย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เสนอ องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยามี

3.1) การปฏิบัติงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน

คำชี้แจง : ให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยามีในแต่ละภารกิจ โดยให้คะแนนของความพึงพอใจในแต่ละข้อ และท่านเห็นควรให้คะแนนเท่าใด (น้อยมาก = 1, น้อย = 2, ปานกลาง = 3, มาก = 4, มากที่สุด = 5)

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

โดย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เสนอ องค์การบริหารส่วนตำบลคูยามี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา

3.2) การปฏิบัติงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

คำชี้แจง : ให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยาศมีในแต่ละภารกิจ โดยให้คะแนนของความพึงพอใจในแต่ละข้อ และท่านเห็นควรให้คะแนนเท่าใด (น้อยมาก = 1, น้อย = 2, ปานกลาง = 3, มาก = 4, มากที่สุด = 5)

การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยาศมี การปฏิบัติงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	①	②	③	④	⑤
2. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
3. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
4. มีแบบฟอร์มคำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
5. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2) ด้านช่องทางบริการ					
1. มีช่องทางการรับข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	①	②	③	④	⑤
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	①	②	③	④	⑤
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	①	②	③	④	⑤
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	①	②	③	④	⑤
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	①	②	③	④	⑤
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	①	②	③	④	⑤
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	①	②	③	④	⑤
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ และวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	①	②	③	④	⑤
2. ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการพบเห็นได้ง่าย	①	②	③	④	⑤
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	①	②	③	④	⑤
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	①	②	③	④	⑤
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ	①	②	③	④	⑤

โดย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เสนอ องค์การบริหารส่วนตำบลคูยาศมี อำเภอสนาชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา

3.3) การปฏิบัติงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

คำชี้แจง : ให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยาศัยหมี่ในแต่ละภารกิจ โดยให้คะแนนของความพึงพอใจในแต่ละข้อ และท่านเห็นควรให้คะแนนเท่าใด (น้อยมาก = 1, น้อย = 2, ปานกลาง = 3, มาก = 4, มากที่สุด = 5)

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

3.4) การปฏิบัติงานด้านการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

คำชี้แจง : ให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยามีในแต่ละภารกิจ โดยให้คะแนนของความพึงพอใจในแต่ละข้อ และท่านเห็นควรให้คะแนนเท่าใด (น้อยมาก = 1, น้อย = 2, ปานกลาง = 3, มาก = 4, มากที่สุด = 5)

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

โดย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เสนอ องค์การบริหารส่วนตำบลคูยามี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา

3.5) การกิจงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ)

คำชี้แจง : ให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยาศมีในแต่ละภารกิจ โดยให้คะแนนของความพึงพอใจในแต่ละข้อ และท่านเห็นควรให้คะแนนเท่าใด (น้อยมาก = 1, น้อย = 2, ปานกลาง = 3, มาก = 4, มากที่สุด = 5)

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

โดย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เสนอ องค์การบริหารส่วนตำบลคูยาศมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำชี้แจง : โปรดแสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของตัวท่าน ในการรับบริการที่ท่านประทับใจ

หรือจุดในการรับบริการที่ท่านเห็นควรปรับปรุง เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

1) การทำงานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน

.....

.....

.....

.....

.....

2) การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

.....

.....

.....

.....

.....

3) การพัฒนาและจัดเก็บรายได้

.....

.....

.....

.....

.....

4) การบริการจัดการเก็บขยะมูลฝอย

.....

.....

.....

.....

.....

5) การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ)

.....

.....

.....

.....

.....

โดย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เสนอ องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามโครงการโดดเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด

คำชี้แจง : โปรดแสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของตัวท่าน ในการรับบริการที่ท่านประทับใจหรือจุดในการรับบริการที่ท่านเห็นควรปรับปรุง เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

5.1 ความพึงพอใจในการให้บริการต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด

“โครงการสนับสนุนส่งเสริมการอนุรักษ์ ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม และการป้องกัน ภาวะโลกร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563”					
ลักษณะการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน					
1. มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการ	①	②	③	④	⑤
2. มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน	①	②	③	④	⑤
3. มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	①	②	③	④	⑤
4. มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง	①	②	③	④	⑤
5. มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	①	②	③	④	⑤
2) ด้านการปฏิบัติงาน					
1. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	①	②	③	④	⑤
2. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	①	②	③	④	⑤
3. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	①	②	③	④	⑤
4. การจัดโครงการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด	①	②	③	④	⑤
5. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	①	②	③	④	⑤
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2. มีเอกสาร/ คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
3. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติโครงการ	①	②	③	④	⑤
4. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	①	②	③	④	⑤
5. มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน	①	②	③	④	⑤

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการฯ

.....

.....

.....

.....

.....

โดย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เสนอ องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา

5.1 ความพึงพอใจการให้บริการต่อโครงการโดดเด่น

“โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะแบบบูรณาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563”					
ลักษณะการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1) ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน					
1. มีการลงกระจายข่าวเกี่ยวกับโครงการ	①	②	③	④	⑤
2. มีการปิดประกาศหรือเสียงตามสายเกี่ยวกับโครงการแก่คนในชุมชน	①	②	③	④	⑤
3. มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	①	②	③	④	⑤
4. มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึง	①	②	③	④	⑤
5. มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชน	①	②	③	④	⑤
2) ด้านการปฏิบัติงาน					
1. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	①	②	③	④	⑤
2. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์เป้าหมาย	①	②	③	④	⑤
3. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	①	②	③	④	⑤
4. การดำเนินโครงการเป็นไปอย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริง	①	②	③	④	⑤
5. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	①	②	③	④	⑤
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีป้ายแสดงโครงการอย่างชัดเจน	①	②	③	④	⑤
2. มีเอกสาร/ คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการอย่างเหมาะสม	①	②	③	④	⑤
3. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติโครงการ	①	②	③	④	⑤
4. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการ	①	②	③	④	⑤
5. มีโครงการเป็นแบบฟอร์มให้เห็นชัดเจน	①	②	③	④	⑤

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการฯ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูล และตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

โดย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เสนอ องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา

ภาคผนวก ข
ภาพประกอบการสำรวจข้อมูล

ภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลในพื้นที่ศึกษา
เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อำเภอสยามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา





โดย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
เสนอ องค์การบริหารส่วนตำบลคูยายหมี่ อ.สนามชัยเขต จ.ฉะเชิงเทรา