

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหาร
ของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี
ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๖๐

นำเสนอ
เทศบาลตำบลหมอนนาง
อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

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

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๖๐ มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนเนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้ในปัจจุบันนี้ อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล สมฤทธิ์ผล จำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากท้องถิ่นถือว่าบทบาทของท้องถิ่นด้านการให้บริการมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการประชาชน

ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นส่วนหนึ่งตามตัวชี้วัดในมิติที่ ๒ ข้อ ๒.๑ ตามเกณฑ์กำหนดตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ดังนั้นมหาวิทยาลัยบูรพา โดยคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ (Faculty of Political Science and Law, Burapha University) คณะดำเนินงาน และทีมงานวิจัย ได้รับความไว้วางใจจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนับว่าเป็นเกียรติอย่างยิ่ง และมีความยินดีที่ได้ร่วมมือกับท้องถิ่นทางด้านวิชาการซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยบูรพาในการบริการวิชาการ อันเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นกลาง ยึดหลักการทางวิชาการโดยมีขอบเขตการดำเนินการวิจัยที่สำคัญ อนึ่ง ผลการศึกษารั้งนี้อันจะก่อคุณประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การบริหารหน่วยงาน รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นให้ดีที่สุดอันจะส่งผลถึงประชาชนผู้ที่เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง ตรงกับความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในการรวบรวมเอกสาร ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการ ที่สำคัญคือประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองที่เสียสละเวลาในการให้ความร่วมมือต่อการสำรวจข้อมูล ซึ่งทีมงานวิจัยขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อและความปรารถนาดีของท่านด้วยความจริงใจ

คณะทีมงานวิจัย

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ณ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๔
๑.๓ ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๔
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๔
๑.๕ สถานที่ดำเนินการ	๕
๑.๖ นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	๕
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา	๖
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๘
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	๙
๒.๔ แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๑
๒.๕ แนวทางการผลักดันแผนพัฒนาสามปี	๑๕
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๖
๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๑๙
บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการวิจัย	๒๐
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๒๐
๓.๒ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๒
๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๒
๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๒๓

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๒๕
ตอนที่ ๑ ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๖
ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	๓๐
ตอนที่ ๒.๑ การปฏิบัติงานการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง	๓๐
ตอนที่ ๒.๒ การปฏิบัติงานการจัดเก็บรายได้	๓๔
ตอนที่ ๒.๓ การปฏิบัติงานการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๓๘
ตอนที่ ๒.๔ การปฏิบัติงานงานทะเบียนราษฎร	๔๒
ตอนที่ ๒.๕ การปฏิบัติงานการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล	๔๖
ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น	๕๐
ตอนที่ ๓.๑ โครงการอดเปรี้ยวไว้กินหวาน	๕๐
ตอนที่ ๓.๒ โครงการรณรงค์คัดแยกขยะตำบลหมอนนาง ปี ๒๕๖๐ (ต่อเนื่อง)	๕๔
บทที่ ๕ สรุปผลและข้อเสนอแนะ	๕๘
 บรรณานุกรม	๖๗
 ภาคผนวก	๖๘
ประมวลภาพลงเก็บข้อมูล ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี	๖๙
แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปี ๒๕๖๐	๗๒

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ ๑	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	๒๖
ตารางที่ ๒	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	๒๖
ตารางที่ ๓	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	๒๗
ตารางที่ ๔	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก	๒๘
ตารางที่ ๕	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	๒๙
ตารางที่ ๖	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง	๓๐
ตารางที่ ๗	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง	๓๒
ตารางที่ ๘	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานการจัดเก็บรายได้	๓๔
ตารางที่ ๙	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานการจัดเก็บรายได้	๓๖
ตารางที่ ๑๐	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๓๘
ตารางที่ ๑๑	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๔๐
ตารางที่ ๑๒	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานงานทะเบียนราษฎร	๔๒
ตารางที่ ๑๓	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานงานทะเบียนราษฎร	๔๔
ตารางที่ ๑๔	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล	๔๖
ตารางที่ ๑๕	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล	๔๘
ตารางที่ ๑๖	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการถอดเปรี้ยวไวกินหวาน	๕๐
ตารางที่ ๑๗	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการถอดเปรี้ยวไวกินหวาน	๕๒

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ ๑๘	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการรณรงค์คัดแยกขยะตำบลหมอนนาง ปี ๒๕๖๐ (ต่อเนื่อง)	๕๔
ตารางที่ ๑๙	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการรณรงค์คัดแยกขยะตำบลหมอนนาง ปี ๒๕๖๐ (ต่อเนื่อง)	๕๖
ตารางที่ ๒๐	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนสนิคม จังหวัดชลบุรี	๕๙
ตารางที่ ๒๑	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนสนิคม จังหวัดชลบุรี	๕๙

สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปภาพ ๒.๑	กรอบแนวคิดในการวิจัยตัวแปรอิสระ	๑๙
รูปภาพ ๒.๒	กรอบแนวคิดในการวิจัยตัวแปรตาม	๑๙

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๖๐ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๔ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.62$) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ ๒.๑ ได้ ๑๐ คะแนน)

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๖๐ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๗ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.61$)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด ๕ ภารกิจ ดังนี้

๑. ภารกิจด้านการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง
๒. ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้
๓. ภารกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
๔. ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร
๕. ภารกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด ๒ โครงการ ได้แก่

๑. โครงการรื้อถอนบ้านเรือน
๒. โครงการรณรงค์คัดแยกขยะเทศบาลหมอนนาง ปี ๒๕๖๐ (ต่อเนื่อง)

โดยการประเมินภารกิจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๐

สรุปผล เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕ ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.57$) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๔ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.64$) อันดับที่สาม คือ ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๒ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.64$) อันดับที่สี่ คือ ภารกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๑ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.63$) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.64$) (ดูตารางและแผนภูมิ)

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี

ภารกิจการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
๑. ภารกิจด้านการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง	๙๕.๖๕	๔.๗๘	๐.๕๗	มากที่สุด	๑
๒. ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้	๙๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๖๔	มากที่สุด	๕
๓. ภารกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๙๕.๐๑	๔.๗๕	๐.๖๓	มากที่สุด	๔
๔. ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร	๙๕.๐๒	๔.๗๕	๐.๖๔	มากที่สุด	๓
๕. ภารกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล	๙๕.๐๔	๔.๗๕	๐.๖๔	มากที่สุด	๒
รวม	๙๕.๑๔	๔.๗๖	๐.๖๒	มากที่สุด	

แผนภูมิ แสดงร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี



และ เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการลดเปรี้ยวไว้กินหวาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๒ ($\bar{X}=๔.๗๘$, $S.D.=๐.๕๘$) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการรณรงค์คัดแยกขยะตำบลหมอนนาง ปี ๒๕๖๐ (ต่อเนื่อง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๑ ($\bar{X}=๔.๗๕$, $S.D.=๐.๖๓$) (ดูตารางและแผนภูมิ)

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

โครงการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
๑. โครงการลดเปรี้ยวไว้กินหวาน	๙๕.๕๒	๔.๗๘	๐.๕๘	มากที่สุด	๑
๒. โครงการรณรงค์คัดแยกขยะตำบลหมอนนาง ปี ๒๕๖๐ (ต่อเนื่อง)	๙๕.๐๑	๔.๗๕	๐.๖๓	มากที่สุด	๒
รวม	๙๕.๒๗	๔.๗๖	๐.๖๑	มากที่สุด	

แผนภูมิ แสดงร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อโครงการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีที่นั่งเพียงพอต่อประชาชนผู้ขอรับบริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานและมีการให้บริการที่เป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน ช่องทางการให้บริการเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภทในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน การเดินทางมาขอรับบริการสะดวก มีการติดตามผลการดำเนินการให้ความสะดวกแก่ผู้สูงอายุที่มาขอรับบริการ โครงการที่ให้บริการสร้างประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

- ควรมีกิจกรรมส่งเสริมการนำขยะมาสร้างรายได้เพื่อช่วยให้ชุมชนมีรายได้เสริม
- ควรมีเพิ่มความสว่างในซอยที่ยังไม่มีไฟทางเพื่อความปลอดภัยของประชาชนในชุมชน
- ควรมีป้ายบอกขั้นตอนในการติดต่อชำระภาษีเพื่อสะดวกในการจัดเตรียมเอกสารและ

รวดเร็ว

- เจ้าหน้าที่ควรแนะนำในการดำเนินกิจกรรมต่างๆในการติดต่อราชการเพื่อง่ายต่อความ

เข้าใจ

- ควรมีการส่งเสริมให้เด็กได้เรียนภาษาต่างประเทศและศิลปวัฒนธรรมต่างๆนอกชุมชน

หรือนอกห้องเรียนบ้าง

- ควรจัดกิจกรรมด้านอื่นๆเพิ่มเติมเช่นส่งเสริมกีฬาแก่เด็กและเยาวชนเป็นต้น

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้เทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“การให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดี และมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดี เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่ยาก เพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอด ทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ ๒๐ ปี ที่ผ่านมามีทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย

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

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓ ได้กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ ๓ ด้าน คือ ๑) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยว และความมีเอกภาพของประเทศ ๒) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วน

ท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล ๓) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับ ตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น ๖ กลุ่มภารกิจ ได้แก่ ๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ๒) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ๓) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ๔) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ๕) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ ๖) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ๒๕๔๘)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ ๘ ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน ๔ มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๔๘)

มิติที่ ๑ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิตีที่ ๓ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิตีที่ ๔ ด้านการพัฒนางาน คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การบริหารความรู้ในองค์การ การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง ๔ มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ ๔ ของ พ.ร.บ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา ๕๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกา โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗ ของพระราชกฤษฎีกา และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการทั้ง ๔ มิติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๔๖)

เทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ๔ มิติ ข้างต้นนั้น จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

ดังนั้นคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มุ่งเน้นการเรียนการสอนการวิจัย การบริการวิชาการ และการฝึกอบรม กอปรกับมหาวิทยาลัยบูรพามีวิสัยทัศน์จะเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย ที่มีชื่อเสียงในระดับสากล และเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นกลางได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงการรับรองมาตรฐานผลงานอย่างมีคุณภาพให้เป็นที่น่าเชื่อถือแก่สาธารณะ แก่หน่วยงานผู้ว่าจ้างคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกี่ยวกับการประเมินวัดผลการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance Public Management) การปฏิบัติตามนโยบายจากส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และที่สำคัญคือการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไข ภารกิจต่าง ๆ ให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการประชาชนอย่างถูกต้อง เหมาะสม คุ้มค่า คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จึงได้เสนอตัวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการทำการศึกษาวิจัยตามการสำรวจความพึง

พอใจในคุณภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๖๐ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมุ่งมั่น ตั้งใจ ในการปฏิบัติราชการอย่างเข้มแข็ง ขยันขันแข็ง มีความสุขในการทำงาน และเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความพร้อมที่ดี อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อันนำไปซึ่งประโยชน์สุขโดยรวมของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอันสนองความพึงพอใจแก่ประชาชน

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ และโครงการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี
๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

๑.๓ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานตามภารกิจและโครงการในด้านการให้บริการประชาชน ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วม เพื่อสามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพแก่ประชาชน
๒. ได้ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและตรงต้องการของประชาชน
๓. เพื่อนำผลจากการศึกษาเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลอย่างยั่งยืนต่อไป
๔. เพื่อนำผลจากการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กรต่อไป

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

๑. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ และโครงการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ

๒. ขอบเขตประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane. ๑๙๗๓: ๑๒๕) ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน โดยการสุ่มตัวอย่าง

๑.๕ สถานที่ดำเนินการ

เขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

๑.๖ นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลหมอนนาง ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๖๐” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย ไว้ดังนี้

๑. “โครงการสำรวจความพึงพอใจ” หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลหมอนนาง ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๖๐

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

๓. “ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๔. “การให้บริการ” หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๕. “ความพึงพอใจ” หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ตอบสนองต่อสถานภาพต่าง ๆ ในการให้บริการของประชาชน ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด และโครงการดีเด่น ใน ๔ ด้าน ดังนี้

๕.๑) “กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ” หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่าย ต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับของกิจการให้บริการประชาชน ซึ่งประกอบด้วยสถานที่ เงื่อนไขในการติดต่อ ขั้นตอนของการให้บริการที่ดำเนินการต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นงาน จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของงานอย่างเป็นระบบ

๕.๒) “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” หมายถึง บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ทำให้กระบวนการให้บริการในแต่ละด้านเคลื่อนไหวไปจนเสร็จสิ้น

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

๕.๔) “ช่องทางการให้บริการ” หมายถึง มีช่องทางให้การบริการกับประชาชนที่หลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และให้ความสะดวกสบายแก่ประชาชนเมื่อมาใช้บริการภายในสำนักงาน

๖. “ระดับความพึงพอใจ” หมายถึง ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยได้กำหนดค่าระดับความพึงพอใจเป็น ๕ ระดับ

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลหมอนนาง ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๖๐” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งเนื้อหาประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

๑. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา
๒. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๓. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
๔. แนวทางการพัฒนาศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๕. แนวทางการผลักดันแผนพัฒนาสามปี
๖. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๗. กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

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

กาญจนา อรุณสอนศรี (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

เทพนิมิตร พิมพ์วงศ์ (๒๕๔๕) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง จะแสดงออกมาในรูปแบบพฤติกรรมและความพอใจ ความพึงพอใจนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะส่วนบุคคล สภาพเศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตลอดจนทรัพยากรต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยด้วย

กู๊ด (Good. ๑๙๗๓ : ๓๘๔) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

แมงเกิลส์ดอร์ฟฟ์ (Mangelsdorff. ๑๙๗๘ : ๘๖) กล่าวว่า ความพึงใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman. ๑๙๗๓ : ๓๓๓) ได้ให้ความหมายของความพึงใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทศนคติที่ดี ความต้องการด้านจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ

๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพึงพอใจของมนุษย์ในด้านความรู้สึก ความคิดเห็นต่ออารมณ์ การตอบสนองต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้ (อึ้งใน อเนก สุวรรณบัณฑิต, ๒๕๔๘)

๑. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน

๓. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ

๔. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

๕. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

๕.๑ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

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

๕.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๒ ด้าน ได้แก่

๑. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

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

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีผู้ให้แนวคิดความพึงพอใจตามความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย ดังนี้

พิทักษ์ ตรุษทิม (๒๕๓๘, ๒๔) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประมาณค่า ซึ่งมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ

ออสแคมป์ (อ้างถึงใน อมรรรัตน์ เชาวลิต ๒๕๔๑, หน้า ๕๗ – ๕๘) มีความหมายอยู่ ๓ นัยด้วยกัน คือ

๑. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคล คาดหวังไว้

๒. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จ ที่เป็นไปตามความต้องการ

๓. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตาม หรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

ซึ่งจากความหมายทั้ง ๓ นัยดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน ๓ ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี ๔ ปัจจัยที่สำคัญ คือ ๑) ตัวลักษณะงาน ๒) เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน ๓) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ ๔) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวมา พอสรุป แนวคิดความพึงพอใจได้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น จากการได้รับบริการ ในเชิงประมาณค่าเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ในประเทศนั้นคำว่าบริการสาธารณะได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความของคำว่าบริการสาธารณะแล้ว จะเห็นได้ว่าได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของศาสตราจารย์ ดร.ประยูร กาญจนกุล (๒๕๙๒, หน้า ๑๑๙-๑๒๑ อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, ๒๕๕๕, หน้า ๑๖) ที่ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

ศุภชัย ยาวะประภาส (๒๕๓๙ อ้างถึงใน การุณย์ คล้ายคลึง, ๒๕๕๐, หน้า ๒๗) ได้พิจารณานิยาม และความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ ๒ ประการ โดยมีลักษณะ ดังนี้

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

๒. บริการสาธารณะ จะต้องมิวัตถุประสงค์ เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามีมีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจกรรมนั้น และนอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

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

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำ

บริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดย ไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่าย

ปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้

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

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม เป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีอยู่ ๓ ประการด้วยกัน คือ

๑. วัตถุประสงค์ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีวัตถุประสงค์แห่งบริการทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

๒. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

๓. แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

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

๒.๔ แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Strategic Issues) ปัจจุบันได้ปฏิบัติตามประเด็นยุทธศาสตร์ ๕ ประเด็น ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ : ยกระดับขีดความสามารถของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้มีสมรรถนะสูง

เป้าประสงค์

๑. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสามารถพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายและนวัตกรรมมาใช้ในการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

๒. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีความพร้อมเชิงรุกในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

๓. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสามารถส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับบริการให้คำแนะนำปรึกษา (Consult) ประสานและสนับสนุน (Facilitate) อย่างมีมาตรฐานและทันความต้องการ

๕. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (HPO: High Performance Organization)

ตัวชี้วัด

๑. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรและเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน

๒. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๓. ค่าคะแนนการประเมินตามคำรับรองปฏิบัติราชการ และการได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

แนวทางการพัฒนา

๑.๑ วางแนวทางกำหนดทิศทางการนำองค์การบริหารภาพลักษณ์และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม

๑.๒ พัฒนาและนำการวางแผนยุทธศาสตร์มาใช้เพื่อขับเคลื่อนกระบวนการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

๑.๓ พัฒนาระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจ ๑.๔ ส่งเสริมการนำการจัดการความรู้มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน

๑.๕ พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะบุคลากรเพื่อการพัฒนาองค์กร

๑.๖ พัฒนาและส่งเสริมการจัดการกระบวนการภายใน

๑.๗ เตรียมความพร้อมกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่ประชาคมอาเซียน

๑.๘ พัฒนาระบบประเมินและติดตามผลลัพธ์การดำเนินงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน

เป้าประสงค์

๑. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระและศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่

๒. ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ตัวชี้วัด

๑. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารจัดการ

๒. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่นำแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด

๓. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

แนวทางการพัฒนา

๒.๑ พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด้านการบริหารจัดการท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน

๒.๒ พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๓ พัฒนากฎหมาย กฎ/ระเบียบ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

๒.๔ สร้างและใช้ภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๕ พัฒนาและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำการวางแผนมาใช้เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่น

๒.๖ พัฒนาและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๗ พัฒนาและส่งเสริมการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งหรือเปลี่ยนแปลงยกฐานะ

๒.๘ พัฒนาระบบติดตามประเมินผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์

๑. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาตามหลักธรรมาภิบาล
๒. บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ

ตัวชี้วัด

๑. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
๒. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคล และกิจการสภา

แนวทางการพัฒนา

- ๓.๑ พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด้านการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น
- ๓.๒ พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา
- ๓.๓ พัฒนากฎหมาย กฎ/ระเบียบ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๓.๔ พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๓.๕ พัฒนาสมรรถนะผู้บริหารและบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ มีจริยธรรมและสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีอิสระและพึ่งพาตนเองได้

เป้าประสงค์

๑. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระและศักยภาพในการบริหารงานการเงินและการคลังให้พึ่งพาตนเองได้
๒. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ที่สามารถจัดเก็บเองต่อรายได้ทั้งหมดเพิ่มขึ้น

ตัวชี้วัด

๑. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารงานการเงินและการคลังตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
๒. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละที่เพิ่มขึ้นของการจัดเก็บรายได้ในส่วนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง
๓. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารงานการเงิน และการคลัง

แนวทางการพัฒนา

- ๔.๑ พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด้านการบริหารการเงินและการคลังท้องถิ่น
- ๔.๒ พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการบริหารการเงินและการคลังท้องถิ่น
- ๔.๓ ส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๔.๔ ส่งเสริมการบริหารจัดการด้านการเงิน การคลัง และงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๔.๕ จัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อส่งเสริมการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕ : เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาประเทศ

เป้าประสงค์

๑. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสามารถในการจัดบริการสาธารณะให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ทั้งภารกิจที่ดำเนินการเอง ภารกิจถ่ายโอน และภารกิจที่ริเริ่มใหม่
๒. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศและมีความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน
๓. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภาคีเครือข่ายเพื่อส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน

ตัวชี้วัด

๑. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
๒. ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะร่วมกัน
๓. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ

แนวทางการพัฒนา

- ๕.๑ พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด้านการจัดบริการสาธารณะ
- ๕.๒ พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการจัดบริการสาธารณะ
- ๕.๓ สร้างและใช้ภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๕.๔ พัฒนาและส่งเสริมการจัดบริการสาธารณะที่ได้มาตรฐานตามภารกิจถ่ายโอน
- ๕.๕ พัฒนาและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- ๕.๖ พัฒนาและส่งเสริมการจัดการศึกษา กิจกรรมนันทนาการและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

๕.๗ ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน

๕.๘ ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเสริมสร้างความมั่นคงของชีวิตและจัดสรรสวัสดิการทางสังคม

๕.๙ ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการด้านสาธารณสุข

๕.๑๐ ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด

๕.๑๑ ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้

๕.๑๒ เตรียมความพร้อมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

๒.๕ แนวทางการผลักดันแผนพัฒนาสามปี

แผนพัฒนาสามปีเป็นการแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ โดยมีหลักคิดที่ว่า ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาหนึ่ง ๆ จะมีแนวทางการพัฒนาได้มากกว่าหนึ่งแนวทาง และภายใต้แนวทางการพัฒนาหนึ่ง ๆ จะมีโครงการ/กิจกรรมได้มากกว่าหนึ่งโครงการ กิจกรรมที่จะต้องนำมาดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา ซึ่งจะมีผลต่อวัตถุประสงค์ เป้าหมาย จุดมุ่งหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนและวิสัยทัศน์ในที่สุด

นอกจากนั้น แผนพัฒนาสามปี เป็นแผนที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยนำโครงการ/กิจกรรมจากแผนพัฒนาสามปี ในปีที่จะจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีไปจัดทำงบประมาณ เพื่อให้กระบวนการจัดทำงบประมาณเป็นไปด้วยความรอบคอบ และผ่านกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชน แผนพัฒนาสามปี มีลักษณะกว้างๆ ดังต่อไปนี้

๑. เป็นเอกสารที่แสดงความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนา

๒. เป็นเอกสารที่แสดงแนวทางการพัฒนาและวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนาและมีลักษณะเฉพาะเจาะจงที่จะดำเนินการ

๓. เป็นเอกสารที่แสดงโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาที่จะดำเนินการเป็นห้วงระยะเวลา ๓ ปี

๔. เป็นเอกสารที่จะแสดงความเชื่อมโยงระหว่างแผนยุทธศาสตร์พัฒนากับงบประมาณรายจ่ายประจำปี

วัตถุประสงค์ในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนพัฒนา ๓ ปีขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดรายละเอียดแผนงาน โครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้า ครอบคลุมระยะเวลาสามปี โดยมีการทบทวนปรับปรุงทุกปี โดยการจัดทำแผนพัฒนา ๓ ปีจะมีความเชื่อมโยงกับการจัดทำงบประมาณประจำปีอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดทำงบประมาณในระบบมุ่งเน้นผลงาน

ขั้นตอนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนาในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแล้วก็จะถึงขั้นตอนในการแปลงสู่การปฏิบัติ โดยการจัดทำแผนพัฒนาสามปี ซึ่งได้กำหนดขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาสามปี ดังนี้

๑. คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับประชาคมท้องถิ่น กำหนดประเด็นหลักการพัฒนาให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

รวมทั้งสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนและชุมชนโดยนำข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาจากหน่วยงานต่างๆ และข้อมูลในแผนชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาสามปี

๒. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นรวบรวมประเด็นหลักการพัฒนา ปัญหา ความต้องการ และข้อมูลต่างๆ นำมาจัดทำร่างแผนพัฒนาสามปีแล้วเสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

๓. คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนสามปีเพื่อเสนอคณะผู้บริหารท้องถิ่น

๔. ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนพัฒนาสามปีและประกาศใช้แผนพัฒนาสามปี

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอร่างแผนพัฒนาสามปีต่อสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ความเห็นชอบก่อนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจึงพิจารณาอนุมัติและประกาศใช้แผนพัฒนาสามปีต่อไป และเมื่อองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นประกาศใช้แผนพัฒนาสามปีแล้ว ให้ผู้บริหารท้องถิ่นส่งแผนพัฒนาสามปีให้คณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นระดับอำเภอเพื่อดำเนินการต่อไป หลังจากนั้นจึงแจ้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาอำเภอ คณะกรรมการพัฒนาจังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนให้ทราบโดยทั่วกัน

ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาสามปี

การจัดทำแผนพัฒนาสามปี เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พิจารณาอย่างรอบคอบให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ ที่อาจมีความเชื่อมโยงและส่งผลทั้งในเชิงสนับสนุนและเป็นอุปสรรคต่อกัน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาตัดสินใจกำหนดแนวทางการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรการบริหารของท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สาธารณะสูงสุด

แผนพัฒนาสามปีตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านและเป็นระบบทั้งนี้ เพื่อให้แผนพัฒนาสามปีขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น สามารถนำไปสู่การแก้ปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แผนยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาอำเภอและนโยบายผู้บริหารด้วย โดยการจัดทำแผนพัฒนาสามปี มีการแต่งตั้งคณะทำงานหลายคณะ เพื่อให้ได้มาซึ่งแผนพัฒนาสามปีที่มาจากประชาชน ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้ระดมสมอง ความคิด ในการจัดทำแผน เพื่อให้ตอบสนองในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืนตลอดไป

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นครเศรษฐ์ (๒๕๕๑, หน้า ๖) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๙๖.๗๑ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๓ การกิจ โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ภารกิจด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีจำนวนร้อยละ ๙๗.๔๙ รองลงมาคือ ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๒ และภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวนร้อยละ ๙๖.๒๑ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจพบว่า ภารกิจด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจด้าน

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระดับด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการกิจดำเนินงานจัดเก็บภาษีป้าย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ รองลงมาคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พิมพ์ฤทัย ทองประเสริฐ (๒๕๕๑) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานของเทศบาลตำบลแม่ใจ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมีสถานภาพสมรสแล้ว โดยมีอายุเฉลี่ย ๓๕ ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษา และผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้บริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลแม่ใจ ในการใช้บริการเฉลี่ย ๒ ครั้ง ในช่วงเดือนตุลาคมถึงธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๐ สำหรับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำบลแม่ใจ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ใจ มีคุณภาพดี ทั้ง ๕ องค์ประกอบ ได้แก่ ความสะดวก ความสุภาพคงเส้นคงวา การตอบสนองอย่างรวดเร็ว และความเข้าใจลูกค้า

Local Government Studies, Vol. ๓๓, No ๓, ๓๓๓-๓๕๔, June ๒๐๐๗. Transformational Government? The Role of Information Technology in Delivering Citizen – Centric Local Public Services เป็นงานที่มีความทันสมัย มีประเด็นที่น่าสนใจของการกำหนดนโยบายอย่างมีวิสัยทัศน์ใหม่เกี่ยวกับการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาบริหารจัดการภาครัฐในการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่กฎหมายภายใต้การกระจายอำนาจตามรัฐธรรมนูญ ทั้งนี้ผู้บริหารในบทบาทเป็นผู้กำหนดนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องอาศัยเครื่องมือในการดำเนินกิจกรรมหรือการกระทำต่างๆ โดยบทบาทใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาองค์กรในลักษณะของการบริหารจัดการ และการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ รวมทั้งบริบทเกี่ยวกับการบริการประชาชน นับว่าเป็นความท้าทายนักบริหาร งานบทความนี้มีความน่าสนใจในการศึกษาถึงนโยบายการให้บริการประชาชนของภาครัฐในส่วนของท้องถิ่นเกี่ยวกับบทบาทของการจัดการข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง ปฏิรูป ให้มีความรวดเร็ว คล่องตัว สะดวก อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการให้บริการประชาชนภายใต้การตั้งชื่อว่า ศูนย์การบริการสาธารณะของภาครัฐ บริการครบสมบูรณ์ในจุดเดียว One Stop Service, Citizen-Centric, CRM, e-government, t- government เป็นต้น นับว่ามีอิทธิพลอย่างสูงต่อองค์กรและมีผลกระทบกับบุคคลอีกหลากหลายที่ติดต่อประสานงานกับองค์กร ผู้วิจารณ์เห็นว่าวัตถุประสงค์ของบทความ มีความครอบคลุม ชัดเจน ได้เนื้อหาสาระ มีความสมบูรณ์ ในรายละเอียดของการอธิบายความเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้น ประกอบกับเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ (NPM) ที่ต้องอาศัยเครื่องมือในการจัดการของภาครัฐในส่วนท้องถิ่น ต่อการให้บริการภาคประชาชน โดยการประเมินผล การนำนโยบายไปปฏิบัติของการตั้งศูนย์การให้บริการประชาชน ที่มาจากการออกแบบของภาครัฐ ถือว่าเป็นทางเลือกของนโยบายที่ดีซึ่งสามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ร่วมกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาคประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป หากภาครัฐนำเอาทางเลือกของนโยบายการขับเคลื่อนศูนย์การบริการประชาชนในระดับท้องถิ่น โดยการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ อาจมีผลเสียในแง่ของค่าใช้จ่ายที่สูง บุคลากรขาดความชำนาญ ต้องอาศัยระยะเวลา อย่างไรก็ดีตามการกำหนดนโยบาย นำนโยบายไปปฏิบัติ และ

ประเมินผลของนโยบาย Citizen-Centric เป็นทางเลือกนโยบายที่จะนำมากำหนดนโยบายให้ครอบคลุมท้องถิ่นทั้งหมด โดยเป้าหมายนำมาซึ่งประโยชน์กับประชาชนโดยรวมอย่างแท้จริงต่อไป

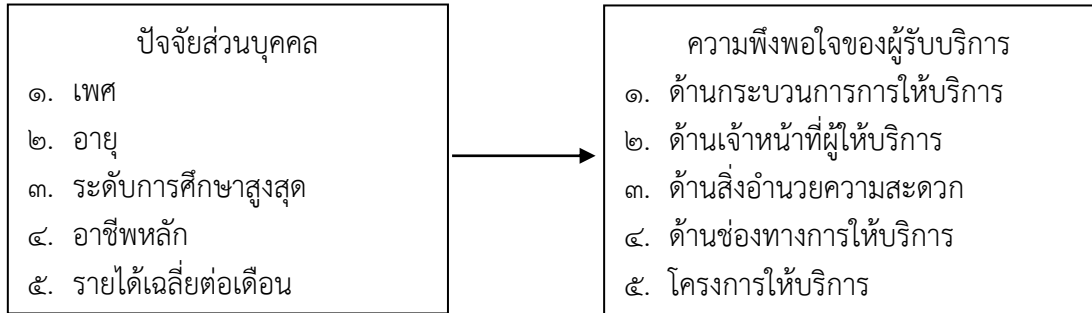
การวิเคราะห์ถึง กระบวนการนโยบายสาธารณะเพื่อสามารถนำมาวิเคราะห์การประเมินผลได้นั้น ต้องอาศัยการเกิดเครือข่ายของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการประชาชน การกำหนดนโยบายสาธารณะขึ้น กล่าวคือ เครือข่ายองค์กรที่เกี่ยวข้อง หน่วยงาน ได้เกิดขึ้นในพื้นที่ ได้เชื่อมประสานกลายเป็นเครือข่ายนโยบายที่เข้ามาทำหน้าที่ในการสร้างประเด็นนโยบายสาธารณะร่วมกัน เครือข่ายนโยบายสาธารณะที่เกิดขึ้นได้ทำหน้าที่ในหลายมิติทั้งด้านการสร้างนโยบาย การติดตามตรวจสอบนโยบาย การกำหนดประเด็นและพัฒนานโยบาย เมื่อเป็นดังนี้ บทเรียนสำคัญที่เกิดขึ้นจึงอยู่ที่ว่า ปฏิบัติการในกระบวนการก่อเกิดนโยบายสาธารณะจึงควรเป็นการเข้าไปหนุนเสริมเครือข่ายนโยบาย (Policy Network) ซึ่งสำคัญกว่าการแสวงหาเทคนิคการวิเคราะห์นโยบาย การอบรมผู้รู้ และสร้างนักเทคนิค และมากกว่าแค่เพียงการไปเน้นการสร้างกลไกกระบวนการมีส่วนร่วมให้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเสนอผลประโยชน์ ความต้องการของชุมชนตัวเอง และสามารถเข้ามาต่อรองผลประโยชน์ของตัวเอง รวมทั้งได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายที่ประชาชนต้องได้รับจากการให้บริการของส่วนท้องถิ่น ดังนั้น สิ่งที่สำคัญของการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะและปฏิบัติการที่สอดคล้องจึงควรมีลักษณะเป็นวิเคราะห์นโยบายแบบปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบาย มีการถกเถียง ปรัชญาหรือ (Deliberative Analysis of Policy) และปฏิบัติแบบถกเถียงปรัชญาหรือ (Deliberative Action) โดยมีจุดเน้นอยู่ที่ประชาชน สร้างพื้นที่ให้ภาคส่วนต่างๆ หน่วยงาน องค์กร เข้ามาร่วมถกเถียงปรัชญาหรือ มากกว่าการวิเคราะห์เพื่อหาทางเลือก มากกว่าการตั้งคำถามเพื่อหานโยบายที่ดี (Analysis for Policy) บนฐานของการวิเคราะห์นโยบายแบบเส้นตรง และปฏิบัติการทางนโยบายที่มีจุดเน้นอยู่ที่รัฐ และระบบราชการ เท่านั้นจะต้องมีส่วนร่วมกันทุกภาคส่วน จึงมีการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยอาจใช้เทคนิคต่างๆ เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ จะเห็นได้ว่า ศูนย์การบริการสาธารณะของภาครัฐในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นนโยบายที่มีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน เป็นนโยบายที่ประกอบด้วยลำดับขั้นตอน ประกอบด้วย การกำหนดการกระทำต่างๆ ของการให้บริการ มีการประกาศให้ประชาชนในชุมชนได้ทราบ และมีการดำเนินงานของผู้ให้บริการคือภาครัฐส่วนท้องถิ่น นับว่าเป็นนโยบายที่มีหลักเกณฑ์ มีบรรทัดฐานสำหรับวางแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีจุดหมายที่นำไปสู่การสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแน่นอน ชัดเจนในการทำงานของบุคลากร มีการนำเอาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใดก็ตาม ระบบทะเบียนราษฎร์ ระบบการจัดเก็บภาษี เป็นต้น นับว่าเครื่องมือที่จะนำไปสู่ภาวะการณ์มีเอกภาพ หรือเอกรูปของการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งเป็นกลไกที่ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และประการสุดท้ายเป็นกระบวนการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่มีเหตุมีผล ในกระแสโลกาภิวัตน์ที่เทคโนโลยีมีความจำเป็นอย่างยิ่งยวด

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



รูปภาพที่ ๒.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัยตัวแปรอิสระ

รูปภาพที่ ๒.๒ กรอบแนวคิดในการวิจัยตัวแปรตาม

บทที่ ๓

วิธีการดำเนินการวิจัย

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

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๒. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดประชากรศึกษาเป็นกลุ่มประชาชนผู้ขอรับบริการที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตพื้นที่ อย่างน้อย ๑ ภารกิจ จากประชากรในกลุ่มเฉลี่ยตามตารางสำเร็จรูปของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง ๙๕% เมื่อกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ $\pm 5\%$ จะได้จำนวนประชากรตามตารางสำเร็จรูปของยามาเน่ หากแต่ผู้วิจัยขอใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง ประเมินผลและเพื่อทำให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นพื้นฐานในการศึกษากลุ่มประชากรในท้องถิ่น ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลหมอนนาง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตารางสำเร็จรูป

เนื่องจากการใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นสิ่งจำเป็นต้องมีในงานวิจัยเกือบทั้งหมด จึงมีผู้คิดตารางสำเร็จรูปขึ้นเพื่อความสะดวกในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง สำหรับงานวิจัยเชิงบรรยายที่รู้จักกันทั่วไป

N หมายถึง จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, ๑๙๖๐ : ๑๐๘๘-๑๐๘๙) ซึ่งจะมีตัวเลขใกล้เคียงกันมาก

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น ๙๕% ของยามาเน่

N	n (๙๕%)
๕๐๐	๒๒๒
๑,๐๐๐	๒๘๖
๑,๕๐๐	๓๑๖
๒,๐๐๐	๓๓๓
๒,๕๐๐	๓๔๕
๓,๐๐๐	๓๕๓
๓,๕๐๐	๓๕๙
๔,๐๐๐	๓๖๔
๔,๕๐๐	๓๖๗
๕,๐๐๐	๓๗๐
๖,๐๐๐	๓๗๕
๗,๐๐๐	๓๗๘
๘,๐๐๐	๓๘๑
๙,๐๐๐	๓๘๓
๑๐,๐๐๐	๓๘๕
๑๕,๐๐๐	๓๙๐
๒๐,๐๐๐	๓๙๒
๒๕,๐๐๐	๓๙๔
๕๐,๐๐๐	๓๙๗
๑๐๐,๐๐๐	๓๙๘
→α	๔๐๐

ที่มา : ยามาเน่ (Yamane, ๑๙๖๐ : ๑๐๘๘ – ๑๐๘๙)

๓.๒ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ มีขั้นตอนเริ่มจากการศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนั้นกำหนดจุดมุ่งหมายขอบเขต ของเครื่องมือ โดยสร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ขอบเขตเนื้อหา ครอบคลุมภารกิจและงานการให้บริการโดยประเภทและลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๔ ตอน ดังนี้ ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านต่างๆ เป็นแบบสอบถามตัวเลือก ๕ ระดับ ประกอบด้วยคำตอบ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแบ่งเป็นข้อคำถามใน ๔ ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น เป็นแบบสอบถามตัวเลือก ๕ ระดับ ประกอบด้วยคำตอบ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแบ่งเป็นข้อคำถามใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตอนที่ ๔ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด คือ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒.๑ การกิจด้านการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง

ตอนที่ ๒.๒ การกิจด้านการจัดเก็บรายได้

ตอนที่ ๒.๓ การกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ตอนที่ ๒.๔ การกิจด้านงานทะเบียนราษฎร

ตอนที่ ๒.๕ ด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ ๓.๑ โครงการอดเปรี้ยวไว้กินหวาน

ตอนที่ ๓.๒ โครงการรณรงค์คัดแยกขยะตำบลหมอนนาง ปี ๒๕๖๐ (ต่อเนื่อง)

ตอนที่ ๔ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ แบบสอบถามแบบปลายปิด และปลายเปิดสำหรับประชาชนผู้ที่อยู่ในเขตการปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๔๐๐ คน โดยผู้ศึกษาได้สอบถามถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านต่างๆ โครงการและข้อเสนอแนะ

ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสารทางราชการ หนังสือ งานวิจัย บทความ ที่เกี่ยวข้อง

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for the Social for Windows) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ที่จะใช้อธิบายถึงระดับความพึงพอใจ ต่อภารกิจที่ได้ทำการประเมินและวิเคราะห์ในส่วนของความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยวัดระดับ ๕ ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน (Interval Scale) ระดับความพึงพอใจ

๕	หมายถึง	มากที่สุด
๔	หมายถึง	มาก
๓	หมายถึง	ปานกลาง
๒	หมายถึง	น้อย
๑	หมายถึง	น้อยที่สุด

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

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

สรุปและจัดทำรายงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำผลการสำรวจข้อมูลไปประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยสรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการให้บริการของโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น พร้อมทั้งสรุปปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงแก้ไขพัฒนาองค์กรให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างยั่งยืน

สรุปร้อยละของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านการให้บริการและนำร้อยละของแต่ละภารกิจมาหาค่าร้อยละเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เกณฑ์การประเมินตามตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามข้อ ๒.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้บริการ

มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	คะแนนเต็ม	๑๐	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ ๙๕	คะแนนเต็ม	๙	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ ๙๐	คะแนนเต็ม	๘	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ ๘๕	คะแนนเต็ม	๗	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ ๘๐	คะแนนเต็ม	๖	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ ๗๕	คะแนนเต็ม	๕	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ ๗๐	คะแนนเต็ม	๔	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ ๖๕	คะแนนเต็ม	๓	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ ๖๐	คะแนนเต็ม	๒	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ ๕๕	คะแนนเต็ม	๑	คะแนน
น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	คะแนนเต็ม	๐	คะแนน

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๖๐” มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ดังนี้

๑. เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ และโครงการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี

๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี ในการสำรวจใช้การสุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไป ทั้งหมด ๔๐๐ ตัวอย่าง โดยการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจะแบ่งเป็นการศึกษาภารกิจการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๐ ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาข้อมูลเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒.๑ ภารกิจด้านการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง

ตอนที่ ๒.๒ ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้

ตอนที่ ๒.๓ ภารกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ตอนที่ ๒.๔ ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร

ตอนที่ ๒.๕ ภารกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ ๓.๑ โครงการอดเปรี้ยวไว้กินหวาน

ตอนที่ ๓.๒ โครงการรณรงค์คัดแยกขยะตำบลหมอนนาง ปี ๒๕๖๐ (ต่อเนื่อง)

๔.๑ ผลการศึกษา

ตอนที่ ๑ ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๐๔	๕๑.๐๐
หญิง	๑๙๖	๔๙.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน ๒๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๕๒	๑๓.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๘๗	๒๑.๗๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๓๒	๓๓.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๖๕	๑๖.๒๕
๕๑ ปีขึ้นไป	๖๔	๑๖.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี มีจำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๕ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๕ มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ และ มีอายุ ต่ำกว่า ๒๑ ปี จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๗๓	๑๘.๒๕
มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า	๑๐๓	๒๕.๗๕
อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า	๑๓๕	๓๓.๗๕
ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี	๘๕	๒๑.๒๕
ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	๔	๑.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า มีจำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๕ รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๕ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๕ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๕ และ มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

ตารางที่ ๔ จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
ผู้ประกอบการ/นายจ้าง	๕๒	๑๓.๐๐
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๘๔	๒๑.๐๐
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๖๓	๑๕.๗๕
รับจ้างทั่วไป	๒๙	๗.๒๕
เกษตรกร/ประมง	๕๘	๑๔.๕๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ	๓๓	๘.๒๕
ว่างงาน	๐	๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๔๕	๑๑.๒๕
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น	๓๖	๙.๐๐
อื่น ๆ (ระบุ)	๐	๐.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ รองลงมาคือ มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๕ มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๐ มีอาชีพผู้ประกอบการ/นายจ้าง จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๕ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐ มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๕ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๕ ว่างงาน จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ และ อื่น ๆ (ระบุ) จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ตารางที่ ๕ จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๑ บาท	๑๘	๔.๕๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐๓	๒๕.๗๕
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๙๕	๒๓.๗๕
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๔๒	๓๕.๕๐
๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๔๒	๑๐.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๕ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๑๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๐ รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๕ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๕ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๐ และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า ๕,๐๐๑ บาท จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒.๑ การปฏิบัติงานการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง

ตารางที่ ๖ จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๑. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	๓๓๙ (๘๔.๗๕)	๓๕ (๗.๐๐)	๒๔ (๓.๖๐)	๒ (๐.๒๐)	๐ (๐.๐๐)	๙๕.๕๕	๔๐๐
๒. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๓๔๔ (๘๖.๐๐)	๓๙ (๗.๘๐)	๑๔ (๒.๑๐)	๑ (๐.๑๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๖.๑๐	๔๐๐
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๓๓๙ (๘๔.๗๕)	๔๒ (๘.๔๐)	๑๕ (๒.๒๕)	๓ (๐.๓๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๗๕	๔๐๐
๔.ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	๓๓๓ (๘๓.๒๕)	๔๕ (๙.๐๐)	๒๑ (๓.๑๕)	๑ (๐.๑๐)	๐ (๐.๐๐)	๙๕.๕๐	๔๐๐
๕. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	๓๓๔ (๘๓.๕๐)	๓๕ (๗.๐๐)	๒๗ (๔.๐๕)	๒ (๐.๒๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๔.๘๕	๔๐๐
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	๓๓๕ (๘๓.๗๕)	๓๘ (๗.๖๐)	๒๔ (๓.๖๐)	๓ (๐.๓๐)	๐ (๐.๐๐)	๙๕.๒๕	๔๐๐
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	๓๓๐ (๘๒.๕๐)	๔๑ (๘.๒๐)	๒๕ (๓.๗๕)	๒ (๐.๒๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๔.๗๕	๔๐๐
๘. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๔๑ (๘๕.๒๕)	๓๖ (๗.๒๐)	๒๑ (๓.๑๕)	๑ (๐.๑๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๗๕	๔๐๐
๙. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	๓๕๐ (๘๗.๕๐)	๓๒ (๖.๔๐)	๑๕ (๒.๒๕)	๓ (๐.๓๐)	๐ (๐.๐๐)	๙๖.๔๕	๔๐๐

ตารางที่ ๖ จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ การปฏิบัติงานการให้บริการ คัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๐. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๓๗ (๘๔.๒๕)	๔๑ (๘.๒๐)	๒๑ (๓.๑๕)	๑ (๐.๑๐)	๐ (๐.๐๐)	๙๕.๗๐	๔๐๐
๑๑. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	๓๔๖ (๘๖.๕๐)	๓๒ (๖.๕๐)	๑๘ (๒.๗๐)	๒ (๐.๒๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๕.๙๐	๔๐๐
๑๒. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	๓๓๙ (๘๔.๗๕)	๓๖ (๗.๒๐)	๒๒ (๓.๓๐)	๓ (๐.๓๐)	๐ (๐.๐๐)	๙๕.๕๕	๔๐๐
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
๑๓. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	๓๔๙ (๘๗.๒๕)	๓๓ (๖.๖๐)	๑๕ (๒.๒๕)	๒ (๐.๒๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๖.๓๕	๔๐๐
๑๔. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	๓๓๒ (๘๓.๐๐)	๔๔ (๘.๘๐)	๒๑ (๓.๑๕)	๓ (๐.๓๐)	๐ (๐.๐๐)	๙๕.๒๕	๔๐๐
๑๕. มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภท	๓๔๒ (๘๕.๕๐)	๓๘ (๗.๖๐)	๑๙ (๒.๘๕)	๑ (๐.๑๐)	๐ (๐.๐๐)	๙๖.๐๕	๔๐๐
รวม	๕๐๙๐ (๘๔.๘๓)	๕๖๗ (๗.๕๖)	๓๐๒ (๓.๐๒)	๓๐ (๐.๒๐)	๑๑ (๐.๐๔)	๙๕.๖๕	๖๐๐๐

ตารางที่ ๗ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ การปฏิบัติงานการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๙๕.๕๕	๔.๗๘	๐.๕๘	มากที่สุด	
๑. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	๙๕.๕๕	๔.๗๘	๐.๕๗	มากที่สุด	๓
๒. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	๙๖.๑๐	๔.๘๑	๐.๕๕	มากที่สุด	๑
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย สำหรับให้บริการ	๙๕.๗๕	๔.๗๙	๐.๕๖	มากที่สุด	๒
๔. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	๙๕.๕๐	๔.๗๘	๐.๕๔	มากที่สุด	๔
๕. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่าง คุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	๙๔.๘๕	๔.๗๔	๐.๖๕	มากที่สุด	๕
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๕.๕๕	๔.๗๘	๐.๕๘	มากที่สุด	
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้ม แย้ม แจ่มใส	๙๕.๒๕	๔.๗๖	๐.๕๙	มากที่สุด	๓
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	๙๔.๗๕	๔.๗๔	๐.๖๔	มากที่สุด	๔
๘. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙๕.๗๕	๔.๗๙	๐.๕๖	มากที่สุด	๒
๙. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน การปฏิบัติงาน	๙๖.๔๕	๔.๘๒	๐.๕๒	มากที่สุด	๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๕.๗๒	๔.๗๙	๐.๕๗	มากที่สุด	
๑๐. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๕.๗๐	๔.๗๙	๐.๕๔	มากที่สุด	๒
๑๑. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่ เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	๙๕.๙๐	๔.๘๐	๐.๕๙	มากที่สุด	๑
๑๒. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและ เพียงพอ	๙๕.๕๕	๔.๗๘	๐.๕๗	มากที่สุด	๓
ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๕.๘๘	๔.๗๙	๐.๕๔	มากที่สุด	
๑๓. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	๙๖.๓๕	๔.๘๒	๐.๕๓	มากที่สุด	๑
๑๔. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ ประชาชน	๙๕.๒๕	๔.๗๖	๐.๕๘	มากที่สุด	๓
๑๕. มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม กับการบริการแต่ละประเภท	๙๖.๐๕	๔.๘๐	๐.๕๒	มากที่สุด	๒
รวม	๙๕.๖๕	๔.๗๘	๐.๕๗	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕ ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ ๑ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๘ ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๕ ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๕ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.58$)

อันดับที่ ๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๒ ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐ ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.55$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.57$)

อันดับที่ ๓ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๐ ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.55$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๕ ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.65$)

อันดับที่ ๔ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๘ ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๕ ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๕ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.58$)

ตอนที่ ๒.๒ การกิจด้านการจัดเก็บรายได้

ตารางที่ ๘ จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการกิจด้านการจัดเก็บรายได้

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๑. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	๓๒๙ (๘๒.๒๕)	๔๒ (๘.๕๐)	๒๔ (๓.๖๐)	๓ (๐.๓๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๔.๖๕	๔๐๐
๒. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๓๓๒ (๘๓.๐๐)	๓๓ (๖.๖๐)	๒๘ (๔.๒๐)	๔ (๐.๔๐)	๓ (๐.๑๕)	๙๔.๓๕	๔๐๐
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๓๓๕ (๘๓.๗๕)	๓๖ (๗.๒๐)	๒๖ (๓.๙๐)	๒ (๐.๒๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๑๐	๔๐๐
๔.หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ อย่างทั่วถึง	๓๓๘ (๘๔.๕๐)	๓๕ (๗.๐๐)	๒๒ (๓.๓๐)	๒ (๐.๒๐)	๓ (๐.๑๕)	๙๕.๑๕	๔๐๐
๕. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	๓๓๖ (๘๔.๐๐)	๓๓ (๖.๖๐)	๒๗ (๔.๐๕)	๓ (๐.๓๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๐๐	๔๐๐
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	๓๓๕ (๘๓.๗๕)	๓๘ (๗.๖๐)	๒๔ (๓.๖๐)	๑ (๐.๑๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๕.๑๕	๔๐๐
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	๓๓๔ (๘๓.๕๐)	๓๒ (๖.๔๐)	๓๐ (๔.๕๐)	๓ (๐.๓๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๔.๗๕	๔๐๐
๘. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๓๒ (๘๓.๐๐)	๓๘ (๗.๖๐)	๒๖ (๓.๙๐)	๑ (๐.๑๐)	๓ (๐.๑๕)	๙๔.๗๕	๔๐๐
๙. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	๓๒๗ (๘๑.๗๕)	๔๑ (๘.๒๐)	๒๗ (๔.๐๕)	๔ (๐.๔๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๔.๔๕	๔๐๐

ตารางที่ ๘ จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้ (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๐. มีการจัดระเบียบการให้บริการไม่ส่งผลกระทบต่อด้านต่างๆ ในบริเวณโดยรอบ	๓๓๔ (๘๓.๕๐)	๓๖ (๗.๒๐)	๒๓ (๓.๔๕)	๕ (๐.๕๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๔.๗๕	๔๐๐
๑๑. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน	๓๔๓ (๘๕.๗๕)	๓๓ (๖.๖๐)	๒๑ (๓.๑๕)	๒ (๐.๒๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๗๕	๔๐๐
๑๒. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	๓๓๔ (๘๓.๕๐)	๓๖ (๗.๒๐)	๒๖ (๓.๙๐)	๑ (๐.๑๐)	๓ (๐.๑๕)	๙๔.๘๕	๔๐๐
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
๑๓. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	๓๔๑ (๘๕.๒๕)	๓๔ (๖.๘๐)	๒๑ (๓.๑๕)	๒ (๐.๒๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๕.๕๐	๔๐๐
๑๔. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	๓๓๖ (๘๔.๐๐)	๓๓ (๖.๖๐)	๒๘ (๔.๒๐)	๑ (๐.๑๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๕.๐๐	๔๐๐
๑๕. มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภท	๓๔๔ (๘๖.๐๐)	๓๐ (๖.๐๐)	๒๕ (๓.๗๕)	๐ (๐.๐๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๘๐	๔๐๐
รวม	๕๐๓๐ (๘๓.๘๓)	๕๓๐ (๗.๐๗)	๓๗๘ (๓.๗๘)	๓๔ (๐.๒๓)	๒๘ (๐.๐๙)	๙๕.๐๐	๖๐๐๐

ตารางที่ ๙ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ การปฏิบัติงานการจัดเก็บรายได้

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๙๔.๘๕	๔.๗๔	๐.๖๕	มากที่สุด	
๑. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	๙๔.๖๕	๔.๗๓	๐.๖๕	มากที่สุด	๔
๒. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	๙๔.๓๕	๔.๗๒	๐.๗๐	มากที่สุด	๕
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย สำหรับให้บริการ	๙๕.๑๐	๔.๗๖	๐.๖๑	มากที่สุด	๒
๔. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความ เข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ อย่างทั่วถึง	๙๕.๑๕	๔.๗๖	๐.๖๔	มากที่สุด	๑
๕. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่าง คุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	๙๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๖๓	มากที่สุด	๓
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๔.๗๘	๔.๗๔	๐.๖๔	มากที่สุด	
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้ม แย้ม แจ่มใส	๙๕.๑๕	๔.๗๖	๐.๖๒	มากที่สุด	๑
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	๙๔.๗๕	๔.๗๔	๐.๖๕	มากที่สุด	๒
๘. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙๔.๗๕	๔.๗๔	๐.๖๕	มากที่สุด	๒
๙. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน การปฏิบัติงาน	๙๔.๔๕	๔.๗๒	๐.๖๕	มากที่สุด	๔
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๕.๑๒	๔.๗๖	๐.๖๓	มากที่สุด	
๑๐. มีการจัดระเบียบการให้บริการไม่ส่งผลกระทบ ด้านต่างๆ ในบริเวณโดยรอบ	๙๔.๗๕	๔.๗๔	๐.๖๗	มากที่สุด	๓
๑๑. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุด ให้บริการชัดเจน	๙๕.๗๕	๔.๗๙	๐.๕๘	มากที่สุด	๑
๑๒. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	๙๔.๘๕	๔.๗๔	๐.๖๕	มากที่สุด	๒
ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๕.๔๓	๔.๗๗	๐.๖๐	มากที่สุด	
๑๓. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	๙๕.๕๐	๔.๗๘	๐.๖๑	มากที่สุด	๒
๑๔. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ ประชาชน	๙๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๖๓	มากที่สุด	๓
๑๕. มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม กับการบริการแต่ละประเภท	๙๕.๘๐	๔.๗๙	๐.๕๗	มากที่สุด	๑
รวม	๙๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๖๔	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ ๑ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๓ ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.60$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภทอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.5๗$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ($\bar{X}=4.7๕$, $S.D.=0.6๓$)

อันดับที่ ๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๒ ($\bar{X}=4.7๖$, $S.D.=0.6๓$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๕ ($\bar{X}=4.7๙$, $S.D.=0.๕๘$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการจัดระเบียบการให้บริการไม่ส่งผลกระทบต่อด้านต่างๆ ในบริเวณโดยรอบอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๕ ($\bar{X}=4.7๔$, $S.D.=0.6๗$)

อันดับที่ ๓ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๕ ($\bar{X}=4.7๔$, $S.D.=0.6๕$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ อย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๕ ($\bar{X}=4.7๖$, $S.D.=0.6๔$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๕ ($\bar{X}=4.7๒$, $S.D.=0.๗๐$)

อันดับที่ ๔ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๘ ($\bar{X}=4.7๔$, $S.D.=0.6๔$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๕ ($\bar{X}=4.7๖$, $S.D.=0.6๒$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๕ ($\bar{X}=4.7๒$, $S.D.=0.6๕$)

ตอนที่ ๒.๓ การกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางที่ ๑๐ จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๑. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	๓๓๕ (๘๓.๗๕)	๓๓ (๗.๕๐)	๒๗ (๕.๐๕)	๐ (๐.๐๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๒๕	๔๐๐
๒. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	๓๒๙ (๘๒.๒๕)	๔๒ (๘.๕๐)	๒๓ (๓.๕๕)	๓ (๐.๓๐)	๓ (๐.๑๕)	๙๔.๕๕	๔๐๐
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๓๓๖ (๘๔.๐๐)	๓๒ (๖.๕๐)	๒๘ (๕.๒๐)	๒ (๐.๒๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๔.๙๐	๔๐๐
๔.ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	๓๔๓ (๘๕.๗๕)	๓๑ (๖.๒๐)	๒๒ (๓.๓๐)	๒ (๐.๒๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๕.๕๕	๔๐๐
๕. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	๓๔๔ (๘๖.๐๐)	๓๐ (๖.๐๐)	๒๔ (๓.๖๐)	๑ (๐.๑๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๗๕	๔๐๐
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	๓๒๗ (๘๑.๗๕)	๓๕ (๗.๐๐)	๒๙ (๕.๓๕)	๖ (๐.๖๐)	๓ (๐.๑๕)	๙๓.๘๕	๔๐๐
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	๓๓๗ (๘๔.๒๕)	๓๒ (๖.๕๐)	๒๖ (๓.๙๐)	๒ (๐.๒๐)	๓ (๐.๑๕)	๙๔.๙๐	๔๐๐
๘. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๓๓๐ (๘๒.๕๐)	๔๑ (๘.๒๐)	๒๗ (๕.๐๕)	๑ (๐.๑๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๔.๙๐	๔๐๐
๙. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	๓๓๙ (๘๔.๗๕)	๓๓ (๖.๖๐)	๒๖ (๓.๙๐)	๑ (๐.๑๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๔๐	๔๐๐

ตารางที่ ๑๐ จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ การกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๐. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๓๔ (๘๓.๕๐)	๓๘ (๗.๖๐)	๒๔ (๓.๖๐)	๓ (๐.๓๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๐๕	๔๐๐
๑๑. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	๓๓๗ (๘๔.๒๕)	๓๖ (๗.๒๐)	๒๕ (๓.๗๕)	๐ (๐.๐๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๕.๓๐	๔๐๐
๑๒. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	๓๓๒ (๘๓.๐๐)	๓๘ (๗.๖๐)	๒๓ (๓.๔๕)	๔ (๐.๔๐)	๓ (๐.๑๕)	๙๔.๖๐	๔๐๐
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
๑๓. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	๓๓๗ (๘๔.๒๕)	๓๔ (๖.๘๐)	๒๗ (๔.๐๕)	๑ (๐.๑๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๒๕	๔๐๐
๑๔. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	๓๔๑ (๘๕.๒๕)	๓๒ (๖.๔๐)	๒๒ (๓.๓๐)	๓ (๐.๓๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๕.๓๕	๔๐๐
๑๕. มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภท	๓๒๗ (๘๑.๗๕)	๔๒ (๘.๔๐)	๒๘ (๔.๒๐)	๑ (๐.๑๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๔.๕๕	๔๐๐
รวม	๕๐๒๘ (๘๓.๘๐)	๕๓๓ (๗.๑๑)	๓๘๑ (๓.๘๑)	๓๐ (๐.๒๐)	๒๘ (๐.๐๙)	๙๕.๐๑	๖๐๐๐

ตารางที่ ๑๑ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๙๕.๒๐	๔.๗๖	๐.๖๒	มากที่สุด	
๑. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	๙๕.๒๕	๔.๗๖	๐.๕๙	มากที่สุด	๓
๒. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	๙๔.๕๕	๔.๗๓	๐.๖๗	มากที่สุด	๕
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย สำหรับให้บริการ	๙๔.๙๐	๔.๗๕	๐.๖๕	มากที่สุด	๔
๔. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	๙๕.๕๕	๔.๗๘	๐.๖๑	มากที่สุด	๒
๕. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่าง คุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	๙๕.๗๕	๔.๗๙	๐.๕๘	มากที่สุด	๑
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๔.๗๖	๔.๗๔	๐.๖๕	มากที่สุด	
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้ม แย้ม แจ่มใส	๙๓.๘๕	๔.๖๙	๐.๗๓	มากที่สุด	๔
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	๙๔.๙๐	๔.๗๕	๐.๖๖	มากที่สุด	๒
๘. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙๔.๙๐	๔.๗๕	๐.๖๑	มากที่สุด	๒
๙. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน การปฏิบัติงาน	๙๕.๔๐	๔.๗๗	๐.๕๙	มากที่สุด	๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๔.๙๘	๔.๗๕	๐.๖๓	มากที่สุด	
๑๐. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๕.๐๕	๔.๗๕	๐.๖๒	มากที่สุด	๒
๑๑. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่ เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	๙๕.๓๐	๔.๗๗	๐.๖๐	มากที่สุด	๑
๑๒. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและ เพียงพอ	๙๔.๖๐	๔.๗๓	๐.๖๘	มากที่สุด	๓
ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๕.๐๕	๔.๗๕	๐.๖๒	มากที่สุด	
๑๓. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	๙๕.๒๕	๔.๗๖	๐.๖๐	มากที่สุด	๒
๑๔. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ ประชาชน	๙๕.๓๕	๔.๗๗	๐.๖๓	มากที่สุด	๑
๑๕. มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม กับการบริการแต่ละประเภท	๙๔.๕๕	๔.๗๓	๐.๖๔	มากที่สุด	๓
รวม	๙๕.๐๑	๔.๗๕	๐.๖๓	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๑ ($\bar{X}=๔.๗๕$, $S.D.=๐.๖๓$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ ๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ($\bar{X}=๔.๗๖$, $S.D.=๐.๖๒$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๕ ($\bar{X}=๔.๗๙$, $S.D.=๐.๕๘$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๕ ($\bar{X}=๔.๗๓$, $S.D.=๐.๖๗$)

อันดับที่ ๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๕ ($\bar{X}=๔.๗๕$, $S.D.=๐.๖๒$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๕ ($\bar{X}=๔.๗๗$, $S.D.=๐.๖๓$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภทอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๕ ($\bar{X}=๔.๗๓$, $S.D.=๐.๖๔$)

อันดับที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๘ ($\bar{X}=๔.๗๕$, $S.D.=๐.๖๓$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ ($\bar{X}=๔.๗๗$, $S.D.=๐.๖๐$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ ($\bar{X}=๔.๗๓$, $S.D.=๐.๖๘$)

อันดับที่ ๔ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๖ ($\bar{X}=๔.๗๔$, $S.D.=๐.๖๕$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ ($\bar{X}=๔.๗๗$, $S.D.=๐.๕๙$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๕ ($\bar{X}=๔.๖๙$, $S.D.=๐.๗๓$)

ตอนที่ ๒.๔ การกิจดำเนินงานทะเบียนราษฎร

ตารางที่ ๑๒ จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการกิจดำเนินงานทะเบียนราษฎร

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๑. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	๓๒๘ (๘๒.๐๐)	๓๒ (๖.๔๐)	๓๕ (๕.๒๕)	๓ (๐.๓๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๔.๐๕	๔๐๐
๒. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	๓๓๒ (๘๓.๐๐)	๔๐ (๘.๐๐)	๒๕ (๓.๗๕)	๒ (๐.๒๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๐๐	๔๐๐
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๓๓๗ (๘๔.๒๕)	๓๕ (๗.๐๐)	๒๒ (๓.๓๐)	๓ (๐.๓๐)	๓ (๐.๑๕)	๙๕.๐๐	๔๐๐
๔.หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ อย่างทั่วถึง	๓๔๑ (๘๕.๒๕)	๓๓ (๖.๖๐)	๒๔ (๓.๖๐)	๑ (๐.๑๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๖๐	๔๐๐
๕. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	๓๓๔ (๘๓.๕๐)	๓๔ (๖.๘๐)	๒๗ (๔.๐๕)	๓ (๐.๓๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๔.๗๕	๔๐๐
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	๓๓๗ (๘๔.๒๕)	๓๒ (๖.๔๐)	๒๘ (๔.๒๐)	๑ (๐.๑๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๕.๐๕	๔๐๐
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	๓๔๓ (๘๕.๗๕)	๓๑ (๖.๒๐)	๒๒ (๓.๓๐)	๐ (๐.๐๐)	๔ (๐.๒๐)	๙๕.๔๕	๔๐๐
๘. เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ	๓๓๔ (๘๓.๕๐)	๓๗ (๗.๔๐)	๒๔ (๓.๖๐)	๒ (๐.๒๐)	๓ (๐.๑๕)	๙๔.๘๕	๔๐๐
๙. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	๓๓๐ (๘๒.๕๐)	๔๒ (๘.๔๐)	๒๖ (๓.๙๐)	๑ (๐.๑๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๔.๙๕	๔๐๐

ตารางที่ ๑๒ จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๐. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๓๗ (๘๔.๒๕)	๓๒ (๖.๔๐)	๒๗ (๔.๐๕)	๒ (๐.๒๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๕.๐๐	๔๐๐
๑๑. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	๓๓๒ (๘๓.๐๐)	๔๑ (๘.๒๐)	๒๔ (๓.๖๐)	๑ (๐.๑๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๕.๐๐	๔๐๐
๑๒. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	๓๓๕ (๘๓.๗๕)	๓๖ (๗.๒๐)	๒๕ (๓.๗๕)	๑ (๐.๑๐)	๓ (๐.๑๕)	๙๔.๙๕	๔๐๐
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
๑๓. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	๓๓๘ (๘๔.๕๐)	๓๓ (๖.๖๐)	๒๒ (๓.๓๐)	๔ (๐.๔๐)	๓ (๐.๑๕)	๙๔.๙๕	๔๐๐
๑๔. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	๓๓๘ (๘๔.๕๐)	๓๔ (๖.๘๐)	๒๖ (๓.๙๐)	๑ (๐.๑๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๓๕	๔๐๐
๑๕. มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภท	๓๓๘ (๘๔.๕๐)	๓๘ (๗.๖๐)	๑๙ (๒.๘๕)	๓ (๐.๓๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๕.๓๕	๔๐๐
รวม	๕๐๓๔ (๘๓.๙๐)	๕๓๐ (๗.๐๗)	๓๗๖ (๓.๗๖)	๒๘ (๐.๑๙)	๓๒ (๐.๑๑)	๙๕.๐๒	๖๐๐๐

ตารางที่ ๑๓ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๙๔.๘๘	๔.๗๔	๐.๖๔	มากที่สุด	
๑. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	๙๔.๐๕	๔.๗๐	๐.๗๐	มากที่สุด	๕
๒. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	๙๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๖๑	มากที่สุด	๒
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๙๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๖๖	มากที่สุด	๒
๔. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ อย่างทั่วถึง	๙๕.๖๐	๔.๗๘	๐.๕๘	มากที่สุด	๑
๕. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	๙๔.๗๕	๔.๗๔	๐.๖๖	มากที่สุด	๔
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๕.๐๘	๔.๗๕	๐.๖๓	มากที่สุด	
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	๙๕.๐๕	๔.๗๕	๐.๖๓	มากที่สุด	๒
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	๙๕.๔๕	๔.๗๗	๐.๖๔	มากที่สุด	๑
๘. เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ	๙๔.๘๕	๔.๗๔	๐.๖๖	มากที่สุด	๔
๙. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	๙๔.๙๕	๔.๗๕	๐.๖๐	มากที่สุด	๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๔.๙๘	๔.๗๕	๐.๖๔	มากที่สุด	
๑๐. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๖๔	มากที่สุด	๑
๑๑. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	๙๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๖๒	มากที่สุด	๒
๑๒. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	๙๔.๙๕	๔.๗๕	๐.๖๕	มากที่สุด	๓
ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๕.๒๒	๔.๗๖	๐.๖๓	มากที่สุด	
๑๓. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	๙๔.๙๕	๔.๗๕	๐.๖๗	มากที่สุด	๓
๑๔. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	๙๕.๓๕	๔.๗๗	๐.๕๙	มากที่สุด	๒
๑๕. มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภท	๙๕.๓๕	๔.๗๗	๐.๖๒	มากที่สุด	๑
รวม	๙๕.๐๒	๔.๗๕	๐.๖๔	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานงานทะเบียนราษฎร พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๒ ($\bar{X}=๔.๗๕$, $S.D.=๐.๖๔$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ ๑ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๒ ($\bar{X}=๔.๗๖$, $S.D.=๐.๖๓$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๕ ($\bar{X}=๔.๗๕$, $S.D.=๐.๖๔$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ($\bar{X}=๔.๗๕$, $S.D.=๐.๖๔$)

อันดับที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๘ ($\bar{X}=๔.๗๕$, $S.D.=๐.๖๓$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ ($\bar{X}=๔.๗๗$, $S.D.=๐.๖๔$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๕ ($\bar{X}=๔.๗๔$, $S.D.=๐.๖๖$)

อันดับที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๘ ($\bar{X}=๔.๗๕$, $S.D.=๐.๖๔$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ($\bar{X}=๔.๗๕$, $S.D.=๐.๖๔$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๕ ($\bar{X}=๔.๗๕$, $S.D.=๐.๖๔$)

อันดับที่ ๔ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๘ ($\bar{X}=๔.๗๔$, $S.D.=๐.๖๔$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ อย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ ($\bar{X}=๔.๗๘$, $S.D.=๐.๕๘$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๕ ($\bar{X}=๔.๗๐$, $S.D.=๐.๗๐$)

ตอนที่ ๒.๕ การกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล
ตารางที่ ๑๔ จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนา
เด็กเล็กสังกัดเทศบาล

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๑. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	๓๓๒ (๘๓.๐๐)	๔๑ (๘.๒๐)	๒๔ (๓.๖๐)	๒ (๐.๒๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๐๕	๔๐๐
๒. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	๓๔๐ (๘๕.๐๐)	๔๒ (๘.๕๐)	๑๕ (๒.๒๕)	๑ (๐.๑๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๕.๘๕	๔๐๐
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	๓๔๑ (๘๕.๒๕)	๓๐ (๖.๐๐)	๒๒ (๓.๓๐)	๒ (๐.๒๐)	๕ (๐.๒๕)	๙๕.๐๐	๔๐๐
๔.หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ อย่างทั่วถึง	๓๓๖ (๘๔.๐๐)	๓๓ (๖.๖๐)	๒๕ (๓.๗๕)	๒ (๐.๒๐)	๔ (๐.๒๐)	๙๔.๗๕	๔๐๐
๕. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	๓๔๐ (๘๕.๐๐)	๓๕ (๗.๐๐)	๒๑ (๓.๑๕)	๑ (๐.๑๐)	๓ (๐.๑๕)	๙๕.๔๐	๔๐๐
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	๓๔๕ (๘๖.๒๕)	๓๒ (๖.๕๐)	๒๐ (๓.๐๐)	๒ (๐.๒๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๙๐	๔๐๐
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	๓๓๑ (๘๒.๗๕)	๓๘ (๗.๖๐)	๒๖ (๓.๙๐)	๐ (๐.๐๐)	๕ (๐.๒๕)	๙๔.๕๐	๔๐๐
๘. เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ	๓๒๖ (๘๑.๕๐)	๔๒ (๘.๕๐)	๒๗ (๔.๐๕)	๓ (๐.๓๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๔.๓๕	๔๐๐
๙. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	๓๓๕ (๘๓.๗๕)	๓๖ (๗.๒๐)	๒๔ (๓.๖๐)	๑ (๐.๑๐)	๔ (๐.๒๐)	๙๔.๘๕	๔๐๐

ตารางที่ ๑๔ จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑๐. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๓๓ (๘๓.๒๕)	๓๗ (๗.๕๐)	๒๖ (๓.๙๐)	๓ (๐.๓๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๔.๙๐	๔๐๐
๑๑. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	๓๓๗ (๘๔.๒๕)	๓๒ (๖.๕๐)	๒๘ (๔.๒๐)	๐ (๐.๐๐)	๓ (๐.๑๕)	๙๕.๐๐	๔๐๐
๑๒. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	๓๔๒ (๘๕.๕๐)	๓๓ (๖.๖๐)	๒๓ (๓.๕๕)	๑ (๐.๑๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๗๐	๔๐๐
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
๑๓. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	๓๔๐ (๘๕.๐๐)	๓๑ (๖.๒๐)	๒๕ (๓.๗๕)	๑ (๐.๑๐)	๓ (๐.๑๕)	๙๕.๒๐	๔๐๐
๑๔. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	๓๓๓ (๘๓.๒๕)	๓๖ (๗.๒๐)	๒๒ (๓.๓๐)	๕ (๐.๕๐)	๔ (๐.๒๐)	๙๔.๔๕	๔๐๐
๑๕. มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภท	๓๒๘ (๘๒.๐๐)	๔๒ (๘.๕๐)	๒๗ (๔.๐๕)	๑ (๐.๑๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๔.๖๕	๔๐๐
รวม	๕๐๓๙ (๘๓.๙๘)	๕๔๐ (๗.๒๐)	๓๕๕ (๓.๕๕)	๒๕ (๐.๑๗)	๔๑ (๐.๑๔)	๙๕.๐๔	๖๐๐๐

ตารางที่ ๑๕ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๙๕.๒๑	๔.๗๖	๐.๖๓	มากที่สุด	
๑. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	๙๕.๐๕	๔.๗๕	๐.๖๑	มากที่สุด	๓
๒. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	๙๕.๘๕	๔.๗๙	๐.๕๖	มากที่สุด	๑
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย สำหรับให้บริการ	๙๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๖๙	มากที่สุด	๔
๔. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความ เข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ อย่างทั่วถึง	๙๔.๗๕	๔.๗๔	๐.๖๘	มากที่สุด	๕
๕. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	๙๕.๔๐	๔.๗๗	๐.๖๒	มากที่สุด	๒
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๔.๙๐	๔.๗๕	๐.๖๕	มากที่สุด	
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้ม แย้ม แจ่มใส	๙๕.๙๐	๔.๘๐	๐.๕๗	มากที่สุด	๑
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	๙๔.๕๐	๔.๗๓	๐.๖๙	มากที่สุด	๓
๘. เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจที่ดีแก่ ผู้รับบริการ	๙๔.๓๕	๔.๗๒	๐.๖๗	มากที่สุด	๔
๙. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน การปฏิบัติงาน	๙๔.๘๕	๔.๗๔	๐.๖๗	มากที่สุด	๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๕.๒๐	๔.๗๖	๐.๖๒	มากที่สุด	
๑๐. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน	๙๔.๙๐	๔.๗๕	๐.๖๓	มากที่สุด	๓
๑๑. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและ เพียงพอ	๙๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๖๕	มากที่สุด	๒
๑๒. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ สะดวก	๙๕.๗๐	๔.๗๙	๐.๕๗	มากที่สุด	๑
ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๔.๗๗	๔.๗๔	๐.๖๖	มากที่สุด	
๑๓. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	๙๕.๒๐	๔.๗๖	๐.๖๔	มากที่สุด	๑
๑๔. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ ประชาชน	๙๔.๔๕	๔.๗๒	๐.๗๑	มากที่สุด	๓
๑๕. มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม กับการบริการแต่ละประเภท	๙๔.๖๕	๔.๗๓	๐.๖๔	มากที่สุด	๒
รวม	๙๕.๐๔	๔.๗๕	๐.๖๔	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๔ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ ๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๑ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.63$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลังอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๕ ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.56$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ อย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๕ ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.68$)

อันดับที่ ๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.62$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๐ ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.57$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๐ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.63$)

อันดับที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๐ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.65$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐ ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.57$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๕ ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.67$)

อันดับที่ ๔ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๗ ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.66$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.64$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๕ ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.71$)

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์
จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ ๓.๑ โครงการลดเบี้ยวไวกินหวาน

ตารางที่ ๑๖ จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการลดเบี้ยวไวกินหวาน

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน							
๑. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	๓๔๔ (๘๖.๐๐)	๔๒ (๘.๔๐)	๑๒ (๑.๘๐)	๐ (๐.๐๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๖.๓๐	๔๐๐
๒. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	๓๓๗ (๘๔.๒๕)	๓๖ (๗.๒๐)	๒๓ (๓.๔๕)	๓ (๐.๓๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๒๕	๔๐๐
๓. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	๓๓๔ (๘๓.๕๐)	๓๘ (๗.๖๐)	๒๖ (๓.๙๐)	๐ (๐.๐๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๕.๑๐	๔๐๐
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน							
๔. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๓๓๕ (๘๓.๗๕)	๓๕ (๗.๐๐)	๒๘ (๔.๒๐)	๑ (๐.๑๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๑๐	๔๐๐
๕.เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ	๓๓๐ (๘๒.๕๐)	๔๓ (๘.๖๐)	๒๔ (๓.๖๐)	๓ (๐.๓๐)	๐ (๐.๐๐)	๙๕.๐๐	๔๐๐
๖. การดำเนินโครงการส่งผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และมีความคุ้มค่า	๓๓๓ (๘๓.๒๕)	๓๙ (๗.๘๐)	๒๖ (๓.๙๐)	๐ (๐.๐๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๕.๐๕	๔๐๐
๗. การดำเนินโครงการเกิดจากความร่วมมือของทุกภาคส่วน	๓๓๙ (๘๔.๗๕)	๔๒ (๘.๔๐)	๑๔ (๒.๑๐)	๓ (๐.๓๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๕.๖๕	๔๐๐
๘. ผลของการดำเนินโครงการสามารถแก้ปัญหาในส่วนต่างๆของชุมชนอย่างยั่งยืน	๓๓๕ (๘๓.๗๕)	๓๖ (๗.๒๐)	๒๗ (๔.๐๕)	๒ (๐.๒๐)	๐ (๐.๐๐)	๙๕.๒๐	๔๐๐

ตารางที่ ๑๖ จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการอดเปรี้ยวไว้กินหวาน (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๙. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	๓๔๔ (๘๖.๐๐)	๓๓ (๖.๖๐)	๒๑ (๓.๑๕)	๑ (๐.๑๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๙๐	๔๐๐
๑๐. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	๓๔๗ (๘๖.๗๕)	๓๘ (๗.๖๐)	๑๒ (๑.๘๐)	๓ (๐.๓๐)	๐ (๐.๐๐)	๙๖.๔๕	๔๐๐
๑๑. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ	๓๔๒ (๘๕.๕๐)	๓๒ (๖.๕๐)	๒๕ (๓.๗๕)	๑ (๐.๑๐)	๐ (๐.๐๐)	๙๕.๗๕	๔๐๐
รวม	๓๗๒๐ (๘๔.๕๕)	๔๑๔ (๗.๕๓)	๒๓๘ (๓.๒๕)	๑๗ (๐.๑๕)	๑๑ (๐.๐๕)	๙๕.๕๒	๔๔๐๐

ตารางที่ ๑๗ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการอดเปรี้ยวไว้กินหวาน

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	๙๕.๕๕	๔.๗๘	๐.๕๘	มากที่สุด	
๑. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	๙๖.๓๐	๔.๘๒	๐.๕๒	มากที่สุด	๑
๒. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	๙๕.๒๕	๔.๗๖	๐.๖๑	มากที่สุด	๒
๓. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	๙๕.๑๐	๔.๗๖	๐.๖๑	มากที่สุด	๓
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	๙๕.๒๐	๔.๗๖	๐.๖๐	มากที่สุด	
๔. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๙๕.๑๐	๔.๗๖	๐.๖๑	มากที่สุด	๓
๕. เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ	๙๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๕๙	มากที่สุด	๕
๖. การดำเนินโครงการส่งผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และมีความคุ้มค่า	๙๕.๐๕	๔.๗๕	๐.๖๑	มากที่สุด	๔
๗. การดำเนินโครงการเกิดจากความร่วมมือของทุกภาคส่วน	๙๕.๖๕	๔.๗๘	๐.๕๙	มากที่สุด	๑
๘. ผลของการดำเนินโครงการสามารถแก้ปัญหาในส่วนต่างๆของชุมชนอย่างยั่งยืน	๙๕.๒๐	๔.๗๖	๐.๕๙	มากที่สุด	๒
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๖.๐๓	๔.๘๐	๐.๕๔	มากที่สุด	
๙. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	๙๕.๙๐	๔.๘๐	๐.๕๖	มากที่สุด	๒
๑๐. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	๙๖.๔๕	๔.๘๒	๐.๕๐	มากที่สุด	๑
๑๑. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ	๙๕.๗๕	๔.๗๙	๐.๕๕	มากที่สุด	๓
รวม	๙๕.๕๒	๔.๗๘	๐.๕๘	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๑๖ และตารางที่ ๑๗ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในโครงการอดเปรี้ยวไว้กินหวาน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๒ ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ ๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๓ ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๕ ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.50$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๕ ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.55$)

อันดับที่ ๒ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐ ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.52$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๐ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.61$)

อันดับที่ ๓ ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.60$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การดำเนินโครงการเกิดจากความร่วมมือของทุกภาคส่วนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕ ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.59$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.59$)

ตอนที่ ๓.๑ โครงการรณรงค์คัดแยกขยะตำบลหมอนนาง ปี ๒๕๖๐ (ต่อเนื่อง)

ตารางที่ ๑๘ จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการรณรงค์คัดแยกขยะตำบลหมอนนาง ปี ๒๕๖๐ (ต่อเนื่อง)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน							
๑. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	๓๔๒ (๘๕.๕๐)	๓๒ (๖.๔๐)	๒๒ (๓.๓๐)	๐ (๐.๐๐)	๔ (๐.๒๐)	๙๕.๔๐	๔๐๐
๒. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	๓๓๐ (๘๒.๕๐)	๔๑ (๘.๒๐)	๒๔ (๓.๖๐)	๒ (๐.๒๐)	๓ (๐.๑๕)	๙๔.๖๕	๔๐๐
๓. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	๓๓๘ (๘๔.๕๐)	๓๖ (๗.๒๐)	๒๓ (๓.๔๕)	๒ (๐.๒๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๔๐	๔๐๐
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน							
๔. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๓๔๐ (๘๕.๐๐)	๓๓ (๖.๖๐)	๒๑ (๓.๑๕)	๔ (๐.๔๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๕.๒๕	๔๐๐
๕.เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ	๓๓๖ (๘๔.๐๐)	๓๔ (๖.๘๐)	๒๕ (๓.๗๕)	๓ (๐.๓๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๔.๙๕	๔๐๐
๖. การดำเนินโครงการส่งผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และมีความคุ้มค่า	๓๓๑ (๘๒.๗๕)	๓๑ (๖.๒๐)	๓๒ (๔.๘๐)	๓ (๐.๓๐)	๓ (๐.๑๕)	๙๔.๒๐	๔๐๐
๗. การดำเนินโครงการเกิดจากความร่วมมือของทุกภาคส่วน	๓๓๔ (๘๓.๕๐)	๔๑ (๘.๒๐)	๒๓ (๓.๔๕)	๑ (๐.๑๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๓๐	๔๐๐
๘. ผลของการดำเนินโครงการสามารถแก้ปัญหาในส่วนต่างๆของชุมชนอย่างยั่งยืน	๓๓๓ (๘๓.๒๕)	๓๘ (๗.๖๐)	๒๖ (๓.๙๐)	๒ (๐.๒๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๐๐	๔๐๐

ตารางที่ ๑๘ จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการรณรงค์คัดแยกขยะตำบลหมอนนาง ปี ๒๕๖๐ (ต่อเนื่อง) (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๙. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	๓๓๖ (๘๔.๐๐)	๓๖ (๗.๒๐)	๒๔ (๓.๖๐)	๓ (๐.๓๐)	๑ (๐.๐๕)	๙๕.๑๕	๔๐๐
๑๐. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	๓๓๐ (๘๒.๕๐)	๔๒ (๘.๕๐)	๒๒ (๓.๓๐)	๔ (๐.๕๐)	๒ (๐.๑๐)	๙๔.๗๐	๔๐๐
๑๑. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ	๓๓๔ (๘๓.๕๐)	๓๖ (๗.๒๐)	๒๙ (๔.๓๕)	๑ (๐.๑๐)	๐ (๐.๐๐)	๙๕.๑๕	๔๐๐
รวม	๓๖๘๔ (๘๓.๗๓)	๔๐๐ (๗.๒๗)	๒๗๑ (๓.๗๐)	๒๕ (๐.๒๓)	๒๐ (๐.๐๙)	๙๕.๐๑	๔๔๐๐

ตารางที่ ๑๙ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการณรงค์คัดแยกขยะตำบลหมอนนาง ปี ๒๕๖๐ (ต่อเนื่อง)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	๙๕.๑๕	๔.๗๖	๐.๖๓	มากที่สุด	
๑. ให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	๙๕.๔๐	๔.๗๗	๐.๖๔	มากที่สุด	๑
๒. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	๙๔.๖๕	๔.๗๓	๐.๖๖	มากที่สุด	๓
๓. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	๙๕.๔๐	๔.๗๗	๐.๕๙	มากที่สุด	๑
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	๙๔.๙๔	๔.๗๕	๐.๖๔	มากที่สุด	
๔. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๙๕.๒๕	๔.๗๖	๐.๖๔	มากที่สุด	๒
๕. เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ	๙๔.๙๕	๔.๗๕	๐.๖๕	มากที่สุด	๔
๖. การดำเนินโครงการส่งผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และมีความคุ้มค่า	๙๔.๒๐	๔.๗๑	๐.๗๑	มากที่สุด	๕
๗. การดำเนินโครงการเกิดจากความร่วมมือของทุกภาคส่วน	๙๕.๓๐	๔.๗๗	๐.๕๘	มากที่สุด	๑
๘. ผลของการดำเนินโครงการสามารถแก้ปัญหาในส่วนต่างๆของชุมชนอย่างยั่งยืน	๙๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๖๑	มากที่สุด	๓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๖๒	มากที่สุด	
๙. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	๙๕.๑๕	๔.๗๖	๐.๖๒	มากที่สุด	๑
๑๐. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	๙๔.๗๐	๔.๗๔	๐.๖๕	มากที่สุด	๓
๑๑. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ	๙๕.๑๕	๔.๗๖	๐.๕๙	มากที่สุด	๑
รวม	๙๕.๐๑	๔.๗๕	๐.๖๓	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๑๘ และตารางที่ ๑๙ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในโครงการรณรงค์คัดแยกขยะตำบลหมอนนาง ปี ๒๕๖๐ (ต่อเนื่อง) พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๑ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ ๑ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๕ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.63$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.64$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๕ ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.66$)

อันดับที่ ๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.62$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๕ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.62$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๐ ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.65$)

อันดับที่ ๓ ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๔ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การดำเนินโครงการเกิดจากความร่วมมือของทุกภาคส่วนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.58$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การดำเนินโครงการส่งผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และมีความคุ้มค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ ($\bar{X}=4.71$, $S.D.=0.71$)

บทที่ ๕

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด ๕ ภารกิจ ดังนี้

๑. ภารกิจด้านการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง
๒. ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้
๓. ภารกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
๔. ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร
๕. ภารกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด ๒ โครงการ ได้แก่

๑. โครงการลดปริมาณวัชพืชรบกวน
๒. โครงการรณรงค์คัดแยกขยะตำบลหมอนนาง ปี ๒๕๖๐ (ต่อเนื่อง)

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๐ ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

๕.๑ สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๖๐ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๔ ($\bar{X}=๔.๗๖$, $S.D.=๐.๖๒$) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ ๒.๑ ได้ ๑๐ คะแนน) เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕ ($\bar{X}=๔.๗๘$, $S.D.=๐.๕๗$) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๔ ($\bar{X}=๔.๗๕$, $S.D.=๐.๖๔$) อันดับที่สาม คือ ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๒ ($\bar{X}=๔.๗๕$, $S.D.=๐.๖๔$) อันดับที่สี่ คือ ภารกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๑ ($\bar{X}=๔.๗๕$, $S.D.=๐.๖๓$) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ($\bar{X}=๔.๗๕$, $S.D.=๐.๖๔$) (ดูตารางที่ ๒๐)

ตารางที่ ๒๐ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี

ภารกิจการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
๑. ภารกิจด้านการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง	๙๕.๖๕	๔.๗๘	๐.๕๗	มากที่สุด	๑
๒. ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้	๙๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๖๔	มากที่สุด	๕
๓. ภารกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๙๕.๐๑	๔.๗๕	๐.๖๓	มากที่สุด	๔
๔. ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร	๙๕.๐๒	๔.๗๕	๐.๖๔	มากที่สุด	๓
๕. ภารกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล	๙๕.๐๔	๔.๗๕	๐.๖๔	มากที่สุด	๒
รวม	๙๕.๑๔	๔.๗๖	๐.๖๒	มากที่สุด	

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๖๐ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๗ ($\bar{X}$ =๔.๗๖, S.D.=๐.๖๑) เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการอดเปรี้ยวไว้กินหวาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๒ ($\bar{X}$ =๔.๗๘, S.D.=๐.๕๘) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการรณรงค์คัดแยกขยะตำบลหมอนนาง ปี ๒๕๖๐ (ต่อเนื่อง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๑ ($\bar{X}$ =๔.๗๕, S.D.=๐.๖๓) (ดูตารางที่ ๒๑)

ตารางที่ ๒๑ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี

โครงการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
๑. โครงการอดเปรี้ยวไว้กินหวาน	๙๕.๕๒	๔.๗๘	๐.๕๘	มากที่สุด	๑
๒. โครงการรณรงค์คัดแยกขยะตำบลหมอนนาง ปี ๒๕๖๐ (ต่อเนื่อง)	๙๕.๐๑	๔.๗๕	๐.๖๓	มากที่สุด	๒
รวม	๙๕.๒๗	๔.๗๖	๐.๖๑	มากที่สุด	

ตอนที่ ๑ ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน ๒๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ และส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี มีจำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๕ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๕ มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ และ มีอายุ ต่ำกว่า ๒๑ ปี จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ ในส่วนการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า มีจำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๕ รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๕ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๕ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๕ และ มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ รองลงมาคือ มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๕ มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๐ มีอาชีพผู้ประกอบการ/นายจ้าง จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๕ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐ มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๕ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๕ว่างงาน จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ และ อื่น ๆ (ระบุ) จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

และส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๑๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๐ รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง ๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๕ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๕ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๐ และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า ๕,๐๐๑ บาท จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒.๑ การปฏิบัติงานการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง

การให้บริการในภารกิจ ด้านโยธา ด้านการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕ ($\bar{X}=๔.๗๘$, $S.D.=๐.๕๗$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ ๑ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๘ ($\bar{X}=๔.๗๙$, $S.D.=๐.๕๔$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง อันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๕ ($\bar{X}=๔.๘๒$, $S.D.=๐.๕๓$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๕ ($\bar{X}=๔.๗๖$, $S.D.=๐.๕๘$)

อันดับที่ ๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๒ ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐ ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.55$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือนั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.57$)

อันดับที่ ๓ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๐ ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.55$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๕ ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.65$)

อันดับที่ ๔ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๘ ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๕ ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๕ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.58$)

ตอนที่ ๒.๒ การกิจด้านการจัดเก็บรายได้

การให้บริการในภารกิจ ด้านการจัดเก็บรายได้ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ ๑ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๓ ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.60$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภทอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.57$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.63$)

อันดับที่ ๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๒ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.63$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๕ ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.58$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการจัดระเบียบการให้บริการไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในบริเวณโดยรอบอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๕ ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.67$)

อันดับที่ ๓ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๕ ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.65$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ อย่างทั่วถึง

อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๕ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.64$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๕ ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.70$)

อันดับที่ ๔ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๘ ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๕ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.62$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๕ ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.65$)

ตอนที่ ๒.๓ การกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

การให้บริการในการกิจ ด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๑ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ ๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.62$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๕ ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.๕๘$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๕ ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.67$)

อันดับที่ ๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๕ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.62$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๕ ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.63$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภทอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๕ ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.64$)

อันดับที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๘ ($\bar{X}=4.7๕$, $S.D.=0.6๓$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.6๐$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.6๘$)

อันดับที่ ๔ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๖ ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.6๕$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.๕๙$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๕ ($\bar{X}=4.69$, $S.D.=0.7๓$)

ตอนที่ ๒.๔ การกิจด้านงานทะเบียนราษฎร

การให้บริการในการกิจ **ด้านงานทะเบียนราษฎร** พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๒ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ ๑ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๒ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.63$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๕ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.65$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.64$)

อันดับที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๘ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.63$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.64$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๕ ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.66$)

อันดับที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๘ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.64$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๕ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.65$)

อันดับที่ ๔ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๘ ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ อย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.58$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๕ ($\bar{X}=4.70$, $S.D.=0.70$)

ตอนที่ ๒.๕ การกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล

การให้บริการในการกิจ **ด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล** พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๔ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ ๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๑ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.63$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๕ ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.56$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ อย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๕ ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.68$)

อันดับที่ ๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.62$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ

การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๐ ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.57$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๐ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.63$)

อันดับที่ ๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๐ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.65$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐ ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.57$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๕ ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.67$)

อันดับที่ ๔ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๗ ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.66$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.64$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๕ ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.71$)

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ ๓.๑ โครงการลดเปรี้ยวไว้กินหวาน

การให้บริการใน โครงการลดเปรี้ยวไว้กินหวาน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๒ ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ ๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๓ ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๕ ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.50$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๕ ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.55$)

อันดับที่ ๒ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๕ ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐ ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.52$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๐ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.61$)

อันดับที่ ๓ ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.60$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การดำเนินโครงการเกิดจากความร่วมมือของทุกภาคส่วนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕ ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.59$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย

คือ เจ้าหน้าที่ที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.55$)

ตอนที่ ๓.๒ โครงการรณรงค์คัดแยกขยะตำบลหมอนนาง ปี ๒๕๖๐ (ต่อเนื่อง)

การให้บริการใน โครงการรณรงค์คัดแยกขยะตำบลหมอนนาง ปี ๒๕๖๐ (ต่อเนื่อง) พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๑ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ ๑ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๕ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.63$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.64$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๕ ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.66$)

อันดับที่ ๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.62$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๕ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.62$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๐ ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.65$)

อันดับที่ ๓ ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๔ ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การดำเนินโครงการเกิดจากความร่วมมือของทุกภาคส่วนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.58$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การดำเนินโครงการส่งผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และมีความคุ้มค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ ($\bar{X}=4.71$, $S.D.=0.71$)

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีที่นั่งเพียงพอต่อประชาชนผู้ขอรับบริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานและมีการให้บริการที่เป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน ช่องทางการให้บริการเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภทในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน การเดินทางมาขอรับบริการสะดวก มีการติดตามผลการดำเนินการให้ความสะดวกแก่ผู้สูงอายุที่มาขอรับบริการ โครงการที่ให้บริการสร้างประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

- ควรมีกิจกรรมส่งเสริมการนำขยะมาสร้างรายได้เพื่อช่วยให้ชุมชนมีรายได้เสริม
- ควรมีเพิ่มความสว่างในซอยที่ยังไม่มีไฟทางเพื่อความปลอดภัยของประชาชนในชุมชน
- ควรมีป้ายบอกขั้นตอนในการติดต่อชำระภาษีเพื่อสะดวกในการจัดเตรียมเอกสารและรวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่ควรแนะนำในการดำเนินกิจกรรมต่างๆในการติดต่อราชการเพื่อง่ายต่อความเข้าใจ
- ควรมีการส่งเสริมให้เด็กได้เรียนภาษาต่างประเทศและศิลปวัฒนธรรมต่างๆนอกชุมชนหรือนอกห้องเรียนบ้าง
- ควรจัดกิจกรรมด้านอื่นๆเพิ่มเติมเช่นส่งเสริมกีฬาแก่เด็กและเยาวชนเป็นต้น

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้เทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสอนศรี. (๒๕๔๖). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอยั้งปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การุณย์ คล้ายคลึง. (๒๕๕๐). ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ ในเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์ รม. (การเมืองและการ
ปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. ๒๕๔๘. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เทพนิมิต พิมพ์วงศ์. (๒๕๔๕). ความหมายความพึงพอใจ. วารสารทันตภูธร, ๖ (๑), หน้า ๑๑-๑๒
- นเศรษฐ ประดิษฐ์วงศ์. (๒๕๕๑). คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดอนหัวฬ่อ อำเภอมะนัง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (๒๕๓๘). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี สำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พิมพ์ฤทัย ทองประเสริฐ. (๒๕๕๑). คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาล
ตำบลแม่ใจ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่ใจ.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (๒๕๔๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่:
ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต. (๒๕๔๘). จิตวิทยาการบริการ, กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์
จำกัด, ๒๕๔๘, หน้า ๑๗๓-๑๗๔
- อมรรัตน์ เชาวลิท. (๒๕๔๑). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการ
สารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (๒๕๔๘). คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหาร
จัดการ
- สมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี : การบริหารความรู้. กรุงเทพฯ :
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

Good, Carter V. (๑๙๗๓). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.

Yamane, T. (๑๙๖๐). *Elementary Sampling Theory*. USA: Prentice.

ภาคผนวก

ประมวลภาพลงเก็บข้อมูล
ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี



ประมวลภาพลงเก็บข้อมูล
ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอนนทบุรี จังหวัดชลบุรี (ต่อ)



ประมวลภาพลงเก็บข้อมูล
ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี (ต่อ)





แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอนนทบุรี จังหวัดชลบุรี

ประจำปี ๒๕๖๐

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง
และความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการที่ท่านได้รับให้ดียิ่งขึ้น

ในการนี้ขอความร่วมมือจากท่าน กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริง หรือระดับ
ความคิดเห็นของท่าน ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------|
| ๕ | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| ๔ | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับมาก |
| ๓ | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| ๒ | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับน้อย |
| ๑ | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๑ ปี ☐ ๒๑ - ๓๐ ปี
☐ ๓๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔๑ - ๕๐ ปี
☐ ๕๑ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ☐ มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า
☐ อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป
๔. อาชีพหลัก ☐ ผู้ประกอบการ/นายจ้าง ☐ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ เกษตร/ประมง ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ
☐ ว่างาน ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น ☐ อื่นๆ ระบุ.....
๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า ๕,๐๐๑ บาท ☐ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท
☐ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ☐ ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
☐ ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ภารกิจที่ ๑ ด้านการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑.	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน					
๒.	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
๓.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
๔.	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม					
๕.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๖.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
๗.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
๘.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๙.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๐.	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๑๑.	สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด					
๑๒.	ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
๑๓.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
๑๔.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
๑๕.	มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภท					

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)
ภารกิจที่ ๒ ด้านการจัดเก็บรายได้

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑.	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน					
๒.	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
๓.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
๔.	หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง					
๕.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๖.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
๗.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
๘.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๙.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๐.	มีการจัดระเบียบการให้บริการไม่ส่งผลกระทบต่อด้านต่างๆ ในบริเวณโดยรอบ					
๑๑.	มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน					
๑๒.	การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
๑๓.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
๑๔.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
๑๕.	มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภท					

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)
ภารกิจที่ ๓ ด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑.	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน					
๒.	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
๓.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
๔.	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม					
๕.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๖.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
๗.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
๘.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๙.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๐.	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๑๑.	สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด					
๑๒.	ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
๑๓.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
๑๔.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
๑๕.	มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภท					

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)
ภารกิจที่ ๔ ด้านงานทะเบียนราษฎร

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑.	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน					
๒.	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง					
๓.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
๔.	หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง					
๕.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๖.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
๗.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
๘.	เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ					
๙.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๐.	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๑๑.	ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ					
๑๒.	การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
๑๓.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
๑๔.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
๑๕.	มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภท					

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)
ภารกิจที่ ๕ ด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๑.	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน					
๒.	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง					
๓.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
๔.	หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง					
๕.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๖.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
๗.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
๘.	เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ					
๙.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๐.	มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
๑๑.	ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ					
๑๒.	การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
๑๓.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
๑๔.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
๑๕.	มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภท					

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น

๑. โครงการอดเปรี้ยวไว้กินหวาน

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน						
๑.	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง					
๒.	มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ					
๓.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน						
๔.	เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
๕.	เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ					
๖.	การดำเนินโครงการส่งผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และมีความคุ้มค่า					
๗.	การดำเนินโครงการเกิดจากความร่วมมือของทุกภาคส่วน					
๘.	ผลของการดำเนินโครงการสามารถแก้ปัญหาในส่วนต่างๆของชุมชนอย่างยั่งยืน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๙.	มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ					
๑๐.	การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน					
๑๑.	มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ					

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น (ต่อ)
 ๒. โครงการรณรงค์คัดแยกขยะตำบลหมอนนาง ปี ๒๕๖๐ (ต่อเนื่อง)

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน						
๑.	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง					
๒.	มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ					
๓.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน						
๔.	เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
๕.	เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ชุมชนต่อการดำเนินโครงการ					
๖.	การดำเนินโครงการส่งผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และมีความคุ้มค่า					
๗.	การดำเนินโครงการเกิดจากความร่วมมือของทุกภาคส่วน					
๘.	ผลของการดำเนินโครงการสามารถแก้ปัญหาในส่วนต่างๆของชุมชนอย่างยั่งยืน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๙.	มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ					
๑๐.	การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน					
๑๑.	มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ					

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความคิดเห็น
อื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้