



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2567



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

วัตถุประสงค์ในการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี จากผลการศึกษาปัญหา อุปสรรคในการให้บริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี โดยมีประชากรกลุ่มตัวอย่าง (target population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการงานด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรีและประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการ จำนวน 100 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบมาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.05 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.30 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.12 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 97.97 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.82 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานบริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนหนองแค จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.05 ระดับคะแนน 10 คะแนน จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละความพึงพอใจ ได้ดังนี้

2.1 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.92) คิดเป็นร้อยละ 98.30 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานบริการด้านการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.91) คิดเป็นร้อยละ 98.12 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 97.97 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.82 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. อรุณี เจริญทรัพย์

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ชื่อเรื่องวิจัย : ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี

ชื่อผู้วิจัย : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีงบประมาณ : 2567

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี จำนวน 100 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.30 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.12 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 97.97 และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.82 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.05 และเมื่อพิจารณาตามงานที่ให้บริการ พบว่า งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.30 รองลงมาคือ งานบริการด้านการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.12 รองลงมาคือ งานบริการด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 97.97 และ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.82 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้

กิตติกรรมประกาศ

รายงานฉบับนี้ เป็นผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ 2567 ตามกรอบ การ ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติราชการ จากการให้บริการของส่วนงานบริการ ที่เสนอขอรับการ ประเมินในงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี มี 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข การดำเนินการในครั้งนี้ สำเร็จลงได้ด้วย ความ อนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากส่วนงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี และในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่ช่วยสนับสนุนให้การดำเนินการดำเนินการสำเร็จ ลุล่วง และมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี หัวหน้าส่วนราชการต่างๆ บุคลากรทุกฝ่าย ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ ข้อมูลและความคิดเห็น ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้ ความ ผิดพลาดทั้งปวงของเอกสารรายงานฉบับนี้ คณะทำงานขอน้อมรับ และ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับ นี้ เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารและการ ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี อันจะส่งผลต่อประโยชน์สุขของ ประชาชนในจังหวัดสระบุรีต่อไป

คณะทำงาน

กันยายน 2567

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
บทคัดย่อ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ	ง
สารบัญภาพ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management).....	13
การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.).....	19
บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	40
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	44

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
สรุปและอภิปรายผลการศึกษา.....	68
ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	86
ภาคผนวก ก. แบบสำรวจความพึงพอใจ.....	87
ภาคผนวก ข. ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน.....	91
ภาคผนวก ค. รายชื่อผู้ดำเนินการวิจัย.....	96

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แผนผังองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนongแค จังหวัดสระบุรี	27
ภาพที่ 2.2 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	40

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	47
ตารางที่ 4.2	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใน ภาพรวม จำแนกตามงานบริการ	49
ตารางที่ 4.3	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ใน ภาพรวม จำแนกตามด้าน	49
ตารางที่ 4.4	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม	50
ตารางที่ 4.5	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในรายด้าน	51
ตารางที่ 4.6	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้าน การศึกษาในภาพรวม	54
ตารางที่ 4.7	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้าน การศึกษาในรายด้าน	55
ตารางที่ 4.8	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม	58
ตารางที่ 4.9	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้าน งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมรายด้าน	59
ตารางที่ 4.10	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้าน สาธารณสุขในภาพรวม	62
ตารางที่ 4.11	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้าน สาธารณสุขในรายด้าน	63

สารบัญตาราง(ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการใน 4 ด้าน	66
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ จำแนกตามงาน 4 งาน	67

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ในช่วงที่ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 เป็นยุคที่ประเทศไทยต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับยุคสมัยในหลายมิติ เช่น มิติเศรษฐกิจ มิติสังคมและชุมชน มิติการเมืองและวัฒนธรรม และมิติสารสนเทศ ในขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่ทำหน้าที่และรับผิดชอบต่อการพัฒนาในระดับชุมชนท้องถิ่นโดยตรงก็จำเป็นต้องปรับตัวเองเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนกลไกการพัฒนาให้เป็นไปตามหลักการไทยแลนด์ 4.0 อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปรับตัวสามารถทำได้ในหลายลักษณะ ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความเหมาะสม และประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ ส่งผลให้ท้องถิ่นต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบ เน้นประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารราชการแผ่นดิน และช่วยดูแลประชาชนเป็นภารกิจส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง จะเห็นได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคน จึงต้องมีส่วนช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินกิจการสาธารณะในระดับท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนทำให้โอกาสในการให้บริการดูแลและช่วยเหลือแก่ประชาชนเป็นไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง (โกวิทย์ พวงงาม,

2555) ในด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบต้องเป็นผลประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเป็นภาระหรือนโยบาย ซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน และการศึกษาในระดับอุดมศึกษา (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2560) อีกทั้งรัฐธรรมนูญ ยังบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ในการทำนุบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ซึ่งภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นตามที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน หมวดที่ 14 มาตรา 250 วรรค 5 ที่กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย ดังนั้นการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปเพื่อเอื้อให้เกิดกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และเพื่อส่งเสริมท้องถิ่นให้มีศักยภาพสูง กล่าวคือ สามารถช่วยให้ท้องถิ่นจัดการตนเองได้ การพัฒนา และส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีศักยภาพสูงขึ้นนั้น ในแต่ละพื้นที่อาจมีแนวทางการส่งเสริมที่แตกต่างกันไป บ้าง ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมในหลายมิติ เช่น บริบทของท้องถิ่น ลักษณะของผู้นำท้องถิ่น ระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบความสัมพันธ์ทางสังคม ระดับความเข้มข้นทางการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น

เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐบาลดำเนินงานเพื่อมุ่งให้ประชาชนพึงพอใจและเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานหน่วยงานของรัฐ กับประชาชนที่อยู่ในฐานะผู้รับบริการของตนเองอย่างแท้จริง ทางส่วนราชการต่าง ๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องเข้ารับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานตนเอง ที่สอดคล้องกับแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดไว้ในคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติ

ราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ซึ่งหนึ่งในเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ว่าด้วยมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจาก ภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ซึ่งต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ อย่างน้อย 4 งาน แต่ละงานต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี จึงได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งาน บริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้าน สาธารณสุขเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านต่าง ๆ และการประเมิน คุณภาพการบริการ เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการอย่างแท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี จำแนกตาม งานบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ว่าด้วยมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนงานบริการที่เสนอขอรับการประเมินในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มี 4 งานบริการ ได้แก่

- 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานบริการด้านการศึกษา
- 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี จำนวน 10,536 (ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูป ของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.50 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ จำนวน 385 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ จำนวน 100 คน ซึ่งเป็นไปตามขอบเขตของแต่ละงานจ้างสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accident Sampling) ประชากรกลุ่มเป้าหมาย (target population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี และประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรีในระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2567 ถึง เดือน กันยายน พ.ศ. 2567 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่อ้างอิงจากประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ในช่วงเวลาดังกล่าว ทำการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่เดือน เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2567 ถึง เดือน กันยายน พ.ศ. 2567

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ได้แก่ 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการในงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ที่สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานและงานบริการที่เพิ่มเติมจากเดิม ซึ่งจะต้องตรงกับความต้องการของประชาชนและประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี แบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ กระบวนการและขั้นตอนของการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ ความชัดเจนของแผนผังแสดง ขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ความสะดวกที่รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับ สถานที่ราชการ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความตรงต่อเวลา และความพร้อม ในการปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้

ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ

3. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนและช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ ได้แก่ ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management)

2.3 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

2.4 บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 หน้า 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มณีวรรณ ต้นไทย (2553 หน้า 66 - 69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับ บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และ 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ความหมายของความพึงพอใจที่นักวิชาการแต่ละท่านได้กล่าวไว้นั้นทำให้สรุปได้ว่าความพึงพอใจของ บุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หาก ผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือ ความรู้สึกพึงพอใจใน ขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ (2555 หน้า 32) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการ

ตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ความพึงพอใจ โดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

มุสตี แสงหล่อ (2555 หน้า 14) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคนเพราะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพผล สูงสุด การสร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิคและวิธีการด้วยการอาศัยการจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ การจูงใจบุคคลากรให้ได้ผลนั้นผู้บริหารต้องใช้สิ่งจูงใจที่ เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคลและมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อรับบริการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ สูงสุด

พัทธนันท์ อึ้งรัก (2556 หน้า 14) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในการ ทำงานเป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขวัญ ทัศนคติ การจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์การความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจะมีผลเป็นอย่าง มากต่อการปฏิบัติงาน คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและ มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ

พัทธนันท์ อึ้งรัก (2556 หน้า 98) กล่าวถึงความพอใจในงานว่า ความพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงาน ของเขา เช่น ค่าตอบแทนในโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อน ร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของ งาน ได้แก่รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องสภาพแวดล้อมการ ทำงาน ตลอดจนผลประโยชน์และผลตอบแทน อย่างไรก็ตามมีข้อมูลสนับสนุนว่าความพอใจในงานจะ ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคลมากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีการศึกษาว่า พันธุกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคล

บรรเจิด ศุภราพงศ์ (2556 หน้า 43) กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลง ได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคลทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำไปใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นที่ใช้ในการศึกษา

รัชณี ทิปกากร (2556 หน้า 26) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของ บุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและ

สร้างสรรค์สิ่งที่ตั้งตามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจ และสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ในที่สุด

วรายุทธ แก้วประทุม (2556 หน้า 60) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ตั้งตามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนอง และถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจ และสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของคำว่า “พึงพอใจ” ว่า หมายถึง รัก ชอบใจ และให้ความหมายของคำว่า “พอใจ” ว่าหมายถึง สมใจ ชอบใจ

Armstrong & Kotler (2009, อ้างถึงในนันทสรี สุขโต และคณะ, 2555, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ขึ้นอยู่กับสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ได้เปรียบเทียบกับ ความคาดหวังของผู้ซื้อ หากสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ หาก สมรรถนะของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่ถ้าสมรรถนะของผลิตภัณฑ์สูงกว่า ความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจมาก หรือเรียกว่าความปิติยินดีของลูกค้า (Delight)

โดยสรุป ความพึงพอใจหมายถึง เป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ การเสียสละ อุทิศกาย ใจ และสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ศรวณี แดงใสว (อ้างถึงใน ธนัท สุขวัฒนาวิทย์, 2558, หน้า 11) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี 2 ด้านคือความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมี่ความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็นความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขารู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็น ความรู้สึกพึงพอใจได้

สมุพร ชำนาญ (2556 หน้า 268-294) กล่าวถึงกลุ่มทฤษฎีที่เน้นการศึกษาเนื้อหา(Contents theories) เป็นกลุ่มที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ จึงมีการเรียกชื่อหนึ่งว่าทฤษฎีที่เน้นความต้องการ (Need theories of work motivation) เป็นทฤษฎีที่มุ่งศึกษาเพื่อหาคำตอบของมนุษย์แต่ละคนมีความต้องการอะไร ตลอดจนมีความต้องการอยู่ในระดับใด ทฤษฎีที่เน้นการ

ตอบสนองความต้องการของมนุษย์มีการนำเสนอไว้หลากหลาย ส่วนทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน มีดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need) มาสโลว์มีหลักที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์ (Maslow) แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

1.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศหนาวและสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ต้องบรรลุให้ได้ก่อน

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหารหรือสุขภาพโดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขาเป็นต้น

1.3 ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้วมนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียวไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่นโดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

1.4 ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่นเนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

1.5 ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัวเป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้ มักเกิดขึ้นได้ยากเพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่น ๆ มาก่อนและจะต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

2. ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอเฟอร์ (Alderfer's ERG theory)

จำเนียร พลหาญ (2553 หน้า 117) กล่าวถึง Claylon alderfer ชาวอเมริกาได้กำหนด ทฤษฎีขั้น ซึ่งมีพื้นฐานจากทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์(Maslow) ซึ่งสอดคล้องกับสมุทร ชำนาญ (2556: 268-294) ที่กล่าวถึง เคลตัน อัลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer) เป็นบุคคลหนึ่งที่ ศึกษาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์และได้รับอิทธิพลจากแนวคิดของ เมอร์เรย์ (Murray) อัลเดอ เฟอร์ (Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการ เรียกว่า ทฤษฎีอี อาร์ จี (ERG) ซึ่ง คล้ายกับทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) สรุปความต้องการของมนุษย์มีเพียง 3 ประเภท ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อ ดังนี้

2.1 ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (Existence needs: E) ความคงอยู่หรือ ความสามารถที่จะดำรงชีพอยู่ได้ของมนุษย์คือ การที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองสิ่งจำเป็นทั้งกายและ จิตใจอย่างพอเพียงที่จะดำรงชีพอยู่ได้โดยไม่มีปัญหา

2.2 ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness need: R) ความต้องการทางสังคม ที่มนุษย์ต้องการมีเพื่อน ไม่ต้องการอยู่อย่างโดดเดี่ยว สามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือทีมได้อย่าง เปิดเผยและได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์กร เป็นไปตามธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคม (Social animal)

2.3 ความต้องการความก้าวหน้า (Growth need: G) เป็นความต้องการส่วนบุคคล ในการที่ใช้ความรู้และความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่รวมทั้งได้มี โอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบสูงขึ้นมีความต้องการ ความสำเร็จสูงสุดในชีวิตกับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ

3. ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland's theory of needs) แมคเคลล์ แลนด์ (McClelland) เป็นนักจิตวิทยาที่ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับโครงสร้างความต้องการของ มนุษย์ การจูงใจ ตามทฤษฎีของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland) เชื่อว่าความต้องการ (Need) สะท้อนคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่บุคคลนั้นได้รับจากประสบการณ์การเลี้ยงดูของครอบครัวมา ตั้งแต่เยาว์วัย และเชื่อว่าความต้องการของแต่ละบุคคลภายใต้สถานการณ์หนึ่งจะต้องการอย่างหนึ่ง ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจ แต่พอสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปความต้องการของบุคคลนั้น จะปรับเปลี่ยน ตามไปด้วย ดังนั้น แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) ได้เสนอความต้องการ 3 ประเภท ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement เขียนย่อว่า nAch) เป็น ความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะทำงานที่ตนเองรับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายให้เกิดผลสำเร็จบุคคลที่มี ความต้องการความสำเร็จสูง (nAch person) เป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองมีความกระตือรือร้น สูง มีความมุ่งมั่นต่องานมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานให้สำเร็จ

3.2 ความต้องการผูกพัน (Needs for affiliation เขียนย่อว่า nAff) เป็นความ ต้องการทางสังคม (Social Need) บุคคลที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง (nAffperson)

เป็นบุคคลที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการสร้างและรักษามิตรภาพระหว่างกัน ยึดมั่นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.3 ความต้องการมีอำนาจ (Needs for power เขียนว่า nPow) ผู้ที่ต้องการ มีอำนาจสูง (nPow person) เป็นผู้มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นสามารถควบคุม บังคับสั่งการบุคคลอื่น ต้องการสร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่นบุคคลที่ต้องการมีอำนาจสูงจึงพยายามสร้างสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมทางสังคมขึ้นเพื่อให้ตนเองสามารถใช้ อิทธิพล ควบคุม กำกับผู้อื่น

4. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg's two-factors theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg) เป็นทฤษฎีจูงใจเชิงเนื้อหาทฤษฎีหนึ่งที่มา จากผลงานวิจัยของ เฟรเดอริกเฮิร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg) อาจารย์แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโก เพื่อศึกษาถึงปัจจัยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับงานโดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg) ได้เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานเป็น คนละปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน มนุษย์นั้นสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ 2 ปัจจัยได้แก่

4.1 ปัจจัยจูงใจ(Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับตัวงานโดยตรง

4.2 ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Hygiene factors or maintenance factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfies) ซึ่งเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวงาน

การวัดของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติในทางบวก ในการที่จะหาว่าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดมาก น้อยแค่ไหนจำเป็นต้องสร้างเครื่องมือวัด ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

พัชรียา แก่นสา (2555 หน้า 46-48)กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ สรุปได้ว่าการวัด ความรู้สึกในทางที่ดีไม่ดีหรือไม่พอใจ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธี เช่น วิธีการสังเกตวิธีการสัมภาษณ์ วิธีการใช้แบบสอบถาม เป็นต้น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามองและจดบันทึกอย่างมีแบบ แผน วิธีเป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบันแต่ก็เหมาะสมกับ การศึกษากับข้อมูลจำนวนน้อยเท่านั้น

2. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดกับบุคคลนั้น ๆ โดย มีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า

3. วิธีการใช้แบบสอบถาม วิธีการนี้จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่มีข้อคำถามไว้อย่าง ชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน

มาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีนิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือ มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ท (Likert scales) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

สุชาดา เนตรณียา (2555 หน้า 49) กล่าวว่าไว้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ(Public service satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตามตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการกระบวนการให้บริการหรือผลผลิตที่ได้รับ

2.2 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management)

ความหมายของการจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management)

Henry Campbell Black. (1979 p.1108) ได้กล่าวถึง การจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management)ว่า เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความรับผิดชอบของภาครัฐ และถือเป็นภาระหน้าที่ของภาครัฐที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Public interest) โดยจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยให้ประชาชน และสังคม การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล

Jean De Soto (1989 p.333) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมีสองประเภท คือบริการสาธารณะระดับชาติซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ 1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย 2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ 3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา และ 4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

อภิชาติ สถิตนิรามัยและคณะ (2556 หน้า 105) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะว่า ผู้ปฏิบัติงานในท้องถิ่นได้ให้ความสนใจต่อการจัดบริการสาธารณะ โดยฝ่ายบริหารที่มาจากกรเลือกตั้งโดยประชาชนย่อมพยายามหามาตรการและวิธีการต่าง ๆ ที่ทำให้ท้องถิ่นของตนสามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างราบรื่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่เป็นฐานเสียงสำหรับการเลือกตั้งของผู้บริหารท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กและมีความใกล้ชิดกับประชาชนทั้งด้านกายภาพความสัมพันธ์ทางสังคม และการมีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่ การตัดสินใจ

เลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นขึ้นอยู่กับความสามารถในการนำงบประมาณและการพัฒนาโครงการต่าง ๆ ภายในพื้นที่

วุฒิสภา ต้นไชยและคณะ (2559 หน้า 270) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะว่า การบริการสาธารณะประเภทใดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ “ทำได้” หรือ “ทำไม่ได้” แม้โดยหลักการผู้ที่ตัดสินใจในเรื่องนี้ควรเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองที่ต้องบอกว่าท้องถิ่นของตนจะจัดบริการสาธารณะที่เหมาะสมต่อท้องถิ่นประเภทใดได้บ้าง อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติมักมีหน่วยงานรัฐภายนอกผู้ทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานที่เป็นผู้กำหนดมาตรฐานเพื่อกำกับดูแลสินค้าและบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐาน ที่จะให้คำแนะนำหรือตัดสินว่าอะไรคือบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น “ทำได้” หรือ “ทำไม่ได้” เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดบริการสาธารณะตามประเภทหรือรูปแบบกฎหมายกำหนด รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐาน อาทิสถาปนาส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในฐานะผู้ให้คำปรึกษาแนะนำและกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมีข้อวินิจฉัยว่าประเภทและรูปแบบบริการสาธารณะใดบ้างที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำได้หรือทำไม่ได้

การจัดบริการสาธารณะ

สมชัย นันทาภิรัตน์ (2565 หน้า 117-118) ได้กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นภารกิจของรัฐ (Function of State) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจอัยการของรัฐ และถือเป็นภาระหน้าที่ของรัฐที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Public interest) โดยจัดระเบียบสังคมรักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยให้ประชาชนและสังคม เพื่อการจัดหาสิ่งอำนายความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีเป้าหมายอยู่ 2 หลักคือ เพื่อให้บริการพื้นฐานบริการพิเศษต่าง ๆ และสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตให้ประชาชนและสังคมโดยรวม เช่น การรักษาความมั่นคงปลอดภัย การอำนายความยุติธรรม การศึกษา สาธารณะสุข การสงเคราะห์ ฯลฯ และเพื่อให้บริการจัดหาสิ่งอำนายความสะดวกในการดำเนินชีวิตให้ประชาชน เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ถนน การขนส่งคมนาคม ฯลฯ โดย (อำนาย บัญรัตนไมตรี 2559 หน้า 28) ได้กล่าวหลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะไว้ดังนี้

1. หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน ประชาชนมีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์เรียกว่า “การคงอยู่ของบริการสาธารณะ” และบริการสาธารณะที่รัฐมอบให้เอกชนไปดำเนินการแทนต้องมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน หากเอกชนผู้ได้รับมอบให้จัดทำบริการไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะนั้นได้อย่างสม่ำเสมอและ

ต่อเนื่อง จะต้องถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของสัญญา การบริการสาธารณะของรัฐหรือรัฐมอบให้เอกชนจัดทำแทนแต่ละประเภทจะมีระดับความต่อเนื่องแตกต่างกันขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และลักษณะของบริการสาธารณะนั้น ๆ ว่ามีความสำคัญต่อสังคมมากน้อยเพียงใดและการจัดทำบริการสาธารณะบาง ประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ

2. หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวมประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมเป็นบริการที่รัฐจัดทำขึ้นแล้วจะต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการ และการบริการและองค์การที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคมรวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปการบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชนการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการจัดทำบริการสาธารณะ

กรพจน์ อัศวินวิจิตร (2559 หน้า 7) ได้กล่าวถึง ที่การจัดทำบริการสาธารณะมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องดำเนินการตามหลักนิติธรรม หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะจึงได้ถูกสร้างขึ้นมาให้มีส่วนคล้ายกับหลักทั่วไปของกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะ เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาถึงสถานภาพของบริการสาธารณะ กฎเกณฑ์ของบริการสาธารณะอันประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะแต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน เช่น การให้บริการแก่ประชาชน การรับสมัครงาน รัฐต้องให้บริการสาธารณะโดยเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติให้แก่ผู้นับถือศาสนาใดศาสนาหนึ่ง หรือสีผิวหรือเพศใดเพศหนึ่งมิได้เพราะจะขัดกับหลักการดังกล่าว

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้ ดังนั้น ต้องมีความต่อเนื่องตลอดเวลาเช่น การไฟฟ้า

จะมีการนัดหยุดงานเพื่อเรียกร้องเงินเดือน โดยไม่ยอมจ่ายไฟฟ้าให้แก่ท้องถิ่นยอมทำไม่ได้ เพราะอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น นอกจากนี้หลักกว่าด้วยความต่อเนื่องยังมีผลกระทบต่อสัญญาทางปกครอง กล่าวคือเมื่อมีเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้นมีผลทำให้คู่สัญญาฝ่ายเอกชนที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะไม่สามารถดำเนินการตามสัญญาต่อไปได้ตามปกติ ฝ่ายปกครองอาจเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาได้ เพื่อประโยชน์สาธารณะแล้วฝ่ายปกครองก็จะเข้าดำเนินการเอง เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องหรือหากเป็นกรณีที่เอกชนต้องรับภาระมากขึ้น ฝ่ายปกครองอาจต้องเข้าไปร่วมรับภาระกับเอกชนเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องด้วยเช่นเดียวกัน

3. หลักกว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย เช่น เอกชนที่ได้รับมอบอำนาจจากฝ่ายปกครองให้เดินรถประจำทางแต่เดิมใช้รถประจำทาง 3 คันก็เพียงพอ แต่เมื่อเวลาผ่านไปจำนวนผู้ใช้บริการมีมากขึ้น ความต้องการมากขึ้นย่อมต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัย ถ้าไม่ปรับปรุงฝ่ายปกครองอาจบอกเลิกสัญญากับเอกชนที่ได้รับมอบอำนาจจากฝ่ายปกครองนั้นได้

Shamsul Haque (2001 p. 66-67) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมี “ความเป็นสาธารณะ” ควรมียุทธศาสตร์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน คือ

1. ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาดและมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2. องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่า ความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคนอีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3. ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคม ว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4. ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการหรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบ

รับชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพ ในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือความเป็นผู้นำและการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อำนาจ บัญญัติมาตรา (2559 หน้า 34) ได้กล่าวถึง การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 5 รูปแบบ ดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง โดยเก็บค่าบริการหรือไม่ก็ได้รายได้จากส่วนนี้อาจจะคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ก็ตาม แต่มีข้อดีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถกำหนดนโยบายด้านราคา คุณภาพการให้บริการได้เอง และจัดสรรบริการไปยังกลุ่มเป้าหมายได้แต่มีจุดอ่อนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรับภาระด้านงบประมาณเองทั้งหมด

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง (contracting) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจเลือกใช้วิธีการจ้างองค์กรภายนอกให้จัดทำบริการสาธารณะ เช่น การจ้างหน่วยธุรกิจ การจ้างหน่วยงานอิสระนอกกระบวนการราชการ การจ้างรัฐวิสาหกิจ การจ้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การจ้างอาจจะเป็นการจ้างให้จัดทำบริการสาธารณะนั้นทั้งหมดหรือการจ้างเป็นบางส่วนก็ได้ การจ้างให้จัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะไม่เก็บค่าใช้บริการจากประชาชน แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นผู้จ่ายเงินให้กับผู้รับจ้าง

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน (concession) เป็นการให้อำนาจการจัดทำบริการสาธารณะแก่หน่วยงานภายนอกลงทุนดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้หน่วยงานที่ได้รับสัมปทานเก็บค่าใช้บริการตามสัญญาหรือเงื่อนไขที่ตกลงกัน รวมทั้งผู้รับสัมปทานต้องรับความเสี่ยงเอง

4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น (joint venture) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถร่วมลงทุนกับองค์กรภายนอกรวมถึงการช่วยเหลือของต่างประเทศหรือความเป็นหุ้นส่วนกับรัฐเพื่อดำเนินกิจกรรมหรือจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งส่วนใหญ่การร่วมทุนจะเกิดขึ้นกับโครงการขนาดใหญ่ที่ต้องใช้เงินลงทุนและเทคโนโลยีสูง เช่น ระบบการขนส่งมวลชนโครงการพัฒนาระบบพลังงาน โครงการพัฒนาเขตอุตสาหกรรม การร่วมทุนกับหน่วยงานอื่นมีข้อดีในเรื่องของการประหยัดงบประมาณในการลงทุนลดความเสี่ยงในการดำเนินการและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

5. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นได้โดยความสมัครใจและตามความพร้อมในการร่วมมือของแต่ละองค์กรลักษณะของความร่วมมือ เช่น การแลกเปลี่ยนบริการ (trading service) การให้เช่าอุปกรณ์ (renting equipment) การจ้าง

(contracting) การใช้บุคลากรร่วมกัน (sharing staff) การร่วมบริการ (consolidating) การร่วมกันใช้สิ่งอำนวยความสะดวก (joint use of a facility) การจัดตั้งเขตบริการพิเศษ (special purpose districts) การจัดซื้อและเป็นเจ้าของอุปกรณ์ร่วม (joint purchase and ownership of equipment) หรือการจัดซื้ออุปกรณ์ร่วมกัน (cooperative purchasing)

ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สันต์ชัย รัตนะขวัญ (2567 สืบค้นออนไลน์) ได้กล่าวถึงระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีอยู่ในปัจจุบันแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน (Standard Public Services) มีจุดมุ่งหมายสำคัญที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนให้ครอบคลุมและได้มาตรฐานขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนัยของการบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกฎหมายของรัฐ ดังนั้นในระบบมาตรฐานนี้จึงมีการออกกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดกลไกและมาตรการกำกับดูแล หรือแม้กระทั่งการแทรกแซงการใช้ดุลยพินิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขั้นต่ำจึงเป็นส่วนหนึ่งของระบบความสัมพันธ์แนวตั้ง (Vertical relationship) ระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งต้องปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ หากท้องถิ่นใดไม่ประสงค์ที่จะปฏิบัติตามหรือไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงาน ก็ให้ดำเนินการขอประมาติหรือขอความยินยอมจากประชาชนในท้องถิ่น แล้วเสนอขออนุมัติจากหน่วยงานของรัฐซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่นในเรื่องนั้น ๆ ตามลำดับหลักการขอยกเว้นไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงานโดยใช้มติการให้ความยินยอมหรือการรับรองของประชาชนท้องถิ่นดังกล่าวเรียกว่าหลัก Home Rule ประเทศต่าง ๆ มีลักษณะของระบบการจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐานที่แตกต่างกัน บางประเทศมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ด้านการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างกว้าง ๆ ไม่ได้กำหนดมาตรฐานคุณภาพขั้นต่ำของบริการสาธารณะ รวมทั้งไม่มีองค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดไว้แต่อย่างใด อีกทั้งในบางประเทศอาจไม่ได้กำหนดประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มี เนื่องจากประเทศเหล่านี้ กำหนดประเภทบริการหรือกิจกรรมที่ห้ามไม่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการที่อาจกระทบต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ จึงกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลโดยเฉพาะ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้สามารถใช้ดุลยพินิจในการเลือกประเภทบริการ ระดับคุณภาพของบริการและวิธีจัดบริการได้อย่างเต็มที่

2. การจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศ (Best Practices) มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมท้องถิ่นที่มีศักยภาพในการพัฒนาระบบบริการได้มีการริเริ่มบุกเบิก ค้นคว้าพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และจัดให้มีศูนย์กลางการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ด้าน

การพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างท้องถิ่นต่าง ๆ ขึ้นใน อนาคต โดยอาศัยความสมัครใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงไม่จำเป็นต้องมีกฎหมายรองรับ และไม่ต้องใช้อำนาจรัฐเข้าควบคุมหรือผลักดันให้ท้องถิ่นต้องปฏิบัติตาม กลไกการปฏิบัติงานของ ระบบมาตรฐานลักษณะนี้จะเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันระหว่างท้องถิ่น โดยให้รางวัล ให้การยอมรับ รับรองคุณภาพ หรือให้ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ พร้อมทั้งให้การสนับสนุนในด้าน เทคนิควิชาการ คำปรึกษา เพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาคุณภาพบริการ ของตนเองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน การพัฒนาการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศนี้จะ เริ่มต้นโดยการบุกเบิกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูงก่อน และแพร่ต้นแบบขยาย ออกไปสู่ท้องถิ่นอื่น ๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูงเริ่มพัฒนาคุณภาพการบริการ สาธารณะในเรื่องที่ตนเองพร้อมมากที่สุดก่อน โดยเมื่อมีต้นแบบที่ดีพร้อมกับกลไกการสนับสนุนของ ระบบส่งเสริมมาตรฐานบริการสาธารณะ เช่น การรับรองคุณภาพ การให้รางวัล การประกาศเกียรติ คุณ และด้วยแรงขับเคลื่อนของการแข่งขันรวมทั้งการเรียนรู้ระหว่างท้องถิ่นด้วยกันเอง จะทำให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เริ่มนำระบบการพัฒนาคุณภาพบริการการจัดทำสาธารณะเข้ามาใช้มาก ขึ้น

3. การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้ สัญญาต่อผู้ใช้บริการ (Citizen Charter) ระบบ มาตรฐานบริการสาธารณะประเภทนี้พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1990 โดยรัฐบาลอังกฤษ มีวัตถุประสงค์ที่ จะส่งเสริมคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดโดยหน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ สสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ระบบประกันคุณภาพบริการของอังกฤษที่เรียกว่า Citizen Charter นั้นใช้มาตรการทางกฎหมายกำหนดให้หน่วยจัดบริการสาธารณะทุกหน่วยจัดทำ มาตรฐานการให้บริการและประกาศให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับทราบถึงสิทธิประโยชน์ของตนเอง ต่อการรับบริการ พร้อมทั้งให้ผู้ใช้บริการทำหน้าที่ควบคุมดูแลคุณภาพการให้บริการ เพื่อรักษาสิทธิ ประโยชน์ของตนเองที่ใช้บริการ ในขณะที่หน่วยจัดบริการต้องรักษามาตรฐานการให้บริการของ ตนเองตามที่ประกาศหรือให้สัญญาไว้แก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ถ้าทำไม่ได้ตามนั้น ผู้ใช้บริการ สามารถฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ต่อหน่วย จัดบริการนั้น ซึ่งหน่วยจัดบริการต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือข้อเรียกร้องนั้น ๆ

2.3 การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

ความเป็นมาองค์การบริหารส่วนตำบล

สถาบันพระปกเกล้า (สืบค้นออนไลน์ 2567) ได้กล่าวถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบ องค์การบริหารส่วนตำบลว่า หลังจากเหตุการณ์พฤษภาทมิฬในปี พ.ศ. 2535 กระแสการปฏิรูป การเมืองได้ก่อตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการเรียกร้องให้มีการปฏิรูปการเมืองในหลาย ๆ ด้าน และด้าน หนึ่งคือการเรียกร้องให้มีการกระจายอำนาจ ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งประกาศใช้ในวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2537 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 โดยสาระสำคัญของกฎหมายฉบับดังกล่าวคือการยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท สามารถจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงกลับมาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับตำบลอีกครั้งหนึ่ง

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนดให้ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหาร สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สมาชิกสภาสองประเภท ประเภทแรกเป็นสมาชิกสภาโดยตำแหน่ง ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน และแพทย์ประจำตำบล ประเภทที่สองเป็นสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนหมู่บ้านละ 2 คน ส่วนคณะกรรมการบริหารประกอบด้วย กำนันเป็นประธานโดยตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้านอีกไม่เกิน 2 คน และสมาชิกสภาที่มาจากการเลือกตั้งอีกไม่เกิน 4 คน รวมแล้วมีคณะกรรมการบริหารได้ไม่เกิน 7 คน

ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2540 ในหมวด 9 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 285 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น

ในกลางปี พ.ศ. 2546 รัฐสภาได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2546 โดยได้มีการยกเลิกชื่อเรียก คณะกรรมการบริหารและกรรมการบริหาร ให้ใช้ชื่อ คณะผู้บริหาร และชื่อเรียก ประธานกรรมการบริหาร เปลี่ยนเป็น นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานกรรมการบริหารเปลี่ยนเป็น รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เปลี่ยนชื่อเรียก ข้อบังคับตำบลเป็น ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และยกเลิกไม่ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะผู้บริหาร

การปรับโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งสำคัญเกิดขึ้นอีกครั้งในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2546 หลังจากที่มีการแก้ไขเพิ่มพระราชบัญญัติสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลไปเมื่อกลางปี พ.ศ. 2546 แต่เป็นการแก้ไขในรายละเอียดปลีกย่อยเท่านั้น ความจริง ได้มีความพยายามในการเสนอให้มีการแก้ไขที่มาของฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนมาแล้วครั้งหนึ่ง โดยวุฒิสภาได้แก้ไขเพิ่มเติมสาระสำคัญในกฎหมายที่ผ่านการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรขึ้นมา ได้แก้ไขให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการ

เลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน แต่เมื่อร่างกฎหมายกลับมาสภาผู้แทนราษฎร ปรากฏว่าสภาผู้แทนราษฎรไม่เห็นด้วยและได้มีการตั้งคณะกรรมการร่วมเพื่อปรับปรุงร่างกฎหมายดังกล่าว แต่เมื่อเสนอเข้าสู่สภาผู้แทนราษฎรอีกครั้ง ปรากฏว่าสภาผู้แทนราษฎรไม่เห็นชอบ ปลายปี พ.ศ. 2546 ก็มีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในประวัติศาสตร์การปกครองท้องถิ่นของไทย เมื่อรัฐสภาได้พิจารณาผ่านกฎหมายท้องถิ่นแก้ไขเพิ่มเติม 3 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 โดยเนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมายทั้ง 3 ฉบับ คือ การกำหนดให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่น

เกณฑ์การแบ่งระดับองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในเวลาต่อมา พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลอย่างมาก โดยได้ยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์คือ มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนระดับตำบล หมู่บ้านได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยมีการเปลี่ยนแปลงการแบ่งกลุ่ม อบต. เป็น 3 ขนาด คือ

- 1) อบต.ขนาดใหญ่
- 2) อบต.ขนาดกลาง
- 3) อบต.ขนาดเล็ก

โดยมีหลักเกณฑ์สำคัญที่ใช้แบ่งขนาด อบต. มี 5 เกณฑ์ที่สำคัญ ดังนี้

1) เกณฑ์ระดับรายได้ (1) รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนสูงกว่า 20 ล้านบาท เป็น อบต.ขนาดใหญ่ (2) รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 6-20 ล้านบาท เป็น อบต.ขนาดกลาง (3) รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 6 ล้านบาท เป็น อบต.ขนาดเล็ก

2) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านค่าใช้จ่ายบุคลากร

3) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจและสังคม (1) จำนวนพื้นที่ (2) จำนวนประชากร (3) จำนวนโครงสร้างพื้นฐาน (4) จำนวนโรงฆ่าสัตว์ (5) จำนวนตลาดสด (6) จำนวนโรงงานนิคมอุตสาหกรรม (7) จำนวนโรงเรียน (8) จำนวนศูนย์พัฒนาเด็ก (9) จำนวนโรงแรม (10) จำนวนศาสนสถาน (11) จำนวนสถานพยาบาล (12) จำนวนศูนย์การค้า (13) การประกาศให้ อบต. เป็นเขต

ควบคุมอาคาร (14) การประกาศให้ใช้บังคับกฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย (15) จำนวนวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (16) จำนวนวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือด้านการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล (17) จำนวนโครงสร้างส่วนราชการ (18) จำนวนหน่วยกิจการพาณิชย์

4) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติ (1) ประสิทธิภาพด้านการจัดเก็บรายได้ (2) ประสิทธิภาพด้านการบริหารแผนงานและงบประมาณ (3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านงานบุคคล (4) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการบริการ 5) เกณฑ์ตัวชี้วัดด้านธรรมาภิบาล (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) การมีส่วนร่วมของประชาชน (5) หลักความรับผิดชอบ (6) ความคุ้มค่า

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66) ภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายงานที่กว้างขวางอีกทั้งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขต อบต. (มาตรา 67) ดังต่อไปนี้ (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร นอกจากนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขต อบต. (มาตรา 68) ดังต่อไปนี้ (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (12) การท่องเที่ยว (13) การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (มาตรา 69)

เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ (มาตรา 70)

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลออกข้อบัญญัติหรือให้มีอำนาจออกข้อบัญญัติ ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่ไม่ให้อำนาจปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น (มาตรา 71)

ในส่วนของการบริหารงานนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็น สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และส่วนต่าง ๆ ที่้องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น โดยมีพนักงานส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งตามรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2550 ให้เปลี่ยนพนักงานส่วนตำบลเป็นข้าราชการส่วนตำบลทั้งหมด

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น และในกรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำการกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน (มาตรา 73)

2. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

จากผลของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (มาตรา 16) ดังนี้

(1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ (4) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ (5) การสาธารณูปการ (6) การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว (9) การจัดการศึกษา (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (14) การส่งเสริมกีฬา (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (25) การผังเมือง (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ (28) การควบคุมอาคาร (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

คุณค่าและความสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. คุณค่าองค์กรบริหารส่วนตำบลกับการพัฒนาประชาธิปไตย

การบริหารการปกครองของประเทศไทยตามโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน ประกอบด้วยการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ที่ผ่านมาการบริหารการปกครองของไทยมักกรรมศูนย์อำนาจไว้ที่การบริหารราชการส่วนกลาง ทำให้การปกครองท้องถิ่นของ

ไทยมีความอ่อนแอ และส่งผลให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถสนองต่อการแก้ไขปัญหาให้กับท้องถิ่นได้มากนัก

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมีลักษณะที่ไม่เหมือนกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีขนาดและรายได้ที่แตกต่างกัน การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขนาดที่แตกต่างกันนั้น ทำให้ระดับความใกล้ชิดกับประชาชนก็แตกต่างกัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่มีระดับความใกล้ชิดกับประชาชนน้อยกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กที่สุด จึงมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด

ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพัฒนาตำบล การตรวจสอบการกำกับดูแลได้ง่ายที่สุด ตลอดจนเป็นเวทีประชาธิปไตยของประชาชนในการระดมความรู้และความคิด การตัดสินใจวางแผนพัฒนา การดำเนินการ และการระดมทุน ทรัพยากร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองที่มีทั้งความเหมาะสมเชิงโครงสร้างขององค์กรและการมีส่วนร่วมของประชาชน

โดยสรุปองค์การบริหารส่วนตำบลมีคุณค่าต่อการพัฒนาการเมืองและประชาธิปไตยดังนี้

1) เป็นเวทีประชาธิปไตยของประชาชนในการเลือกสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น เข้าไปใช้อำนาจในการบริหารจัดการ การตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณ รายได้ ทรัพย์สิน และการระดมทุนเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น

2) ก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านการเมืองในเรื่องของการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นในระดับตำบล การพัฒนาทางการบริหารของประชาชนโดยให้ประชาชนเป็นผู้บริหารให้เกิดความก้าวหน้าของชุมชนตนเอง ตามนโยบายการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นในการบริหารกิจการของตำบล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

3) ส่งเสริมการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองในการมีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่นและตรวจสอบการทำงาน และการใช้สิทธิเข้าชื่อถอดถอนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่โปร่งใส ตามบทบาทหน้าที่ในการเลือกตั้ง กำกับควบคุม ตรวจสอบ และการถอดถอนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่โปร่งใส

2. คุณค่าองค์การบริหารส่วนตำบลกับการบริการสาธารณะและการพัฒนาพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นรูปแบบการปกครองที่สะท้อนการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองพื้นฐานของประเทศโดยแท้จริง อันเป็นการสนองตอบนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นของรัฐบาลที่จะให้อำนาจการบริหารงานแก่หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถบริหารงานที่แก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่ และมีอิสระในการตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในท้องถิ่นในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้งทั้งหมด และองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีฐานะเป็นนิติบุคคลจึงมีความสามารถในการทำนิติกรรมสัญญาโดยไม่ต้องผ่าน

ทางราชการ เป็นผลทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีความคล่องตัวในการดำเนินการ ขณะเดียวกัน องค์การบริหารส่วนตำบลยังสามารถจัดเก็บภาษีได้มากขึ้นกว่าเดิม และผู้บริหารก็มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่มากขึ้น มีผลทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถสนองตอบต่อการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้มากขึ้น อันทำให้ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีความพึงพอใจ นอกจากนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่ชนบทมีส่วนสำคัญในการพัฒนาพื้นที่ในเขตความรับผิดชอบทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐาน รวมทั้งยังเป็นหน่วยปฏิบัติการเชื่อมเครือข่ายหน่วยงานราชการต่างๆ ให้ทำงานหรือบริการประชาชนในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมการปกครองในรูปแบบประชาธิปไตยควรมีการกระจายอำนาจให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการปกครองตนเอง ดังที่รัฐธรรมนูญได้มีเจตนารมณ์ไว้ เพื่อให้ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล รู้ถึงคุณค่าความสำคัญของตนเองในการที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นในรูปขององค์การบริหารส่วนตำบล ฉะนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีคุณค่าเป็นอย่างยิ่งในฐานะของการเป็นรากฐานของการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

2.4 บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี

ด้านกายภาพ

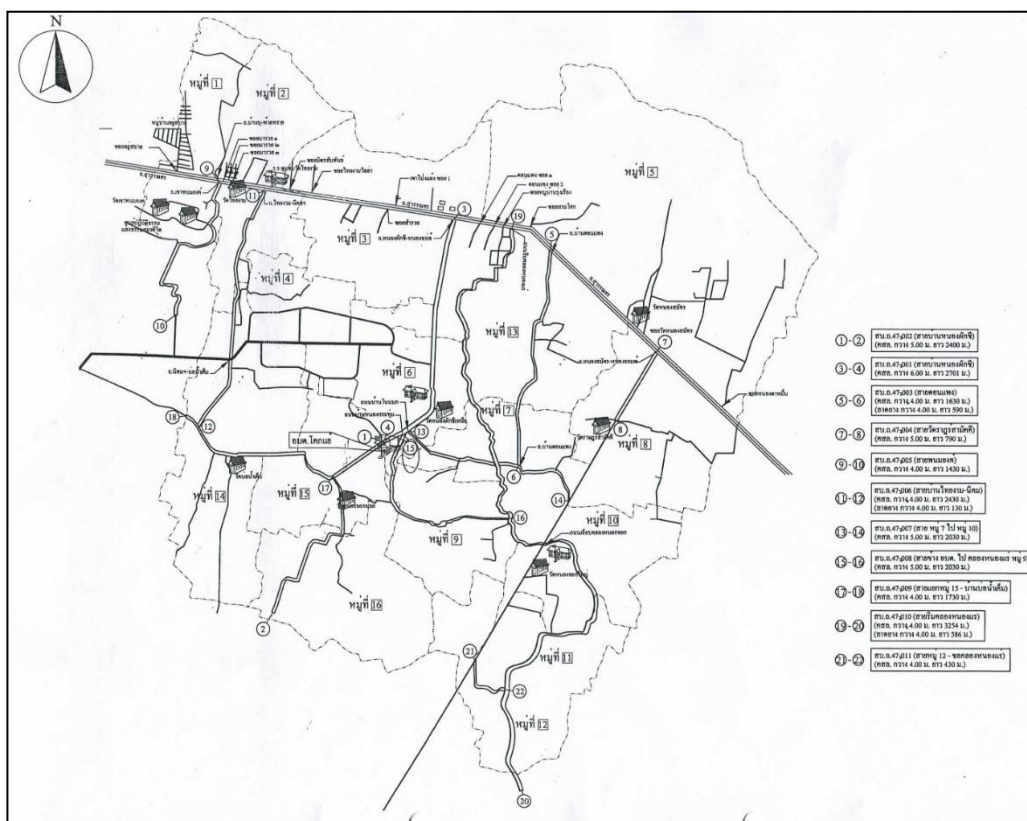
ที่ตั้งของหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ เป็นตำบล 1 ใน 15 ของอำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ซึ่งปัจจุบันแยกการปกครองออกเป็น 16 หมู่บ้าน และได้ยกฐานะจาก สภาตำบลโคกแย้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ เมื่อปี พ.ศ. 2539 ตำบลโคกแย้ มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกันท้องถิ่นใกล้เคียง และจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติด	เขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย
ทิศตะวันออก	ติด	เขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำ อำเภอนองแคะ
ทิศใต้	ติด	เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจรเข้
ทิศตะวันตก	ติด	เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่น้ำ

โดยตำบลโคกแย้ ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอนองแคะ อยู่ในเขตการปกครองของอำเภอนองแคะห่างจากตัวอำเภอนองแคะทาง 4 กิโลเมตร ตำบลโคกแย้ มีพื้นที่ประมาณ 29.96 ตารางกิโลเมตร เนื้อที่ 18,725 ไร่ เป็นตำบลค่อนข้างใหญ่ โดยมีพื้นที่แยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านสนมไทย	หมู่ที่ 9 บ้านหนองกระทุ่ม
หมู่ที่ 2 บ้านไทยงาม	หมู่ที่ 10 บ้านหนองจอกใหญ่

- | | |
|--------------------------|----------------------------|
| หมู่ที่ 3 บ้านเขาโปรงแร่ | หมู่ที่ 11 บ้านหนองจอกใหญ่ |
| หมู่ที่ 4 บ้านโคกแย้ | หมู่ที่ 12 บ้านหนองพันอ้อม |
| หมู่ที่ 5 บ้านหนองสมัคร | หมู่ที่ 13 บ้านดอนแพง |
| หมู่ที่ 6 บ้านหนองผักชี | หมู่ที่ 14 บ้านบ่อน้ำเค็ม |
| หมู่ที่ 7 บ้านโนนบก | หมู่ที่ 15 บ้านโคกเชือก |
| หมู่ที่ 8 บ้านหนองสมัคร | หมู่ที่ 16 บ้านหนองจอกน้อย |



ภาพที่ 2.1 แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี

ที่มา: แผนพัฒนาท้องถิ่นพ.ศ. 2566 -2570

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ มีสภาพพื้นที่ ดังนี้

1. สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นแบบลูกคลื่นลอนลาดชัน และภูเขา ถึงลอนลาดเล็กน้อยถึงที่ราบลุ่มลำน้ำ โดยมีเนินเขาทอดตัวอยู่ทางด้านเหนือของตำบล ในระดับความสูง 200 เมตร, 150 เมตร,

109 เมตร และ 100 เมตร จากระดับน้ำทะเล สภาพพื้นที่ทั่วไปจึงเหมาะสมสำหรับการเกษตร ทำนา ปลุกพืชผักและพืชสวนครัวเป็นต้น

2. มีลำคลอง ลำห้วย หนองน้ำ สระน้ำ ฝาย บ่อบาดาล ตามพื้นที่ จำนวน 6 แห่ง สำหรับใช้ในการอุปโภค - บริโภค การเกษตร เลี้ยงสัตว์ แต่ไม่มีแม่น้ำ บึง อ่างเก็บน้ำ เหมือนแหล่งน้ำ 6 แห่งดังกล่าวเดิมเป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ได้ดำเนินการก่อสร้าง/ปรับปรุง/ซ่อมแซม เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกรณีภัยแล้งและน้ำท่วมให้กับประชาชน อีกทั้งได้ขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นๆ ในการให้การสนับสนุน เช่น อำเภอ จังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กรมทรัพยากรน้ำ และรัฐบาล โดยทำการขุดลอก ขุดขยายแหล่งน้ำ และก่อสร้างฝายกั้นน้ำ วางท่อระบายน้ำ ก่อสร้างประตูปิดปิดน้ำ ปรับปรุงบ่อบาดาลเดิม เพื่อให้มีน้ำใช้เพียงพอต่อประชาชนในพื้นที่ ซึ่งจำนวนแหล่งน้ำในพื้นที่ตำบลวังโพธิ์ มีดังนี้

ลำคลอง	2	แห่ง	สระน้ำ	4	แห่ง
ลำห้วย	-	แห่ง	ฝาย	-	แห่ง
หนองน้ำ	-	แห่ง	บ่อบาดาล	3	แห่ง
แม่น้ำ	-	แห่ง	บ่อน้ำตื้น	-	แห่ง
บึง	-	แห่ง	อ่างเก็บน้ำ	1	แห่ง
อื่นๆ (ระบุ)	-	แห่ง	เหมือง	-	แห่ง

3 มีถนนในการสัญจรไปมาระหว่างหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด และจังหวัดสระบุรีที่มีเขตติดต่อกันกับตำบลโคกแย้

-ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 33 เป็นถนนลาดยาง สภาพค่อนข้างดีไปเชื่อมกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1 ที่ตำบลห้วยทราย (แยกหินกอง) เข้าสู่อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพอากาศทั่วไปของเขตพื้นที่ตำบลโคกแย้มีความคล้ายคลึงภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างโดยทั่วไปจำแนกได้ ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มต้นปราบเดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน อากาศร้อนจัดและแล้งจัดติดต่อกันเป็นระยะเวลานานความชื้นในอากาศมีน้อย และมีพายุฤดูร้อนเป็นบางช่วงที่มีคลื่นความร้อนปกคลุมอุณหภูมิสูงสุดประมาณ 35 - 40 องศาเซลเซียส บางปีลมแรงทำให้บ้านเรือนราษฎรได้รับความเสียหาย

ฤดูฝน เริ่มต้นระหว่างเดือนพฤษภาคม – กันยายน อากาศร้อนและมีพายุฝนฟ้าคะนองลมแรงและมีภาวะฝนทิ้งช่วงและแล้งหนักที่สุดในปี พ.ศ. 2562 – 2563 ประสบปัญหาภัยแล้งอย่างหนัก เกือบจะเข้าขั้นวิกฤติเนื่องจากภาวะฝนทิ้งช่วงเป็นเวลานาน มีปริมาณน้ำฝนน้อยมากทำให้ในพื้นที่ขาดแคลนน้ำ พืชผลทางการเกษตรได้รับความเสียหาย ตายไปเป็นจำนวนมาก เช่น ข้าว พื้นที่แห้งแล้ง น้ำในลำห้วย หนอง คลอง บึง สระ แห้งเป็นประวัติการณ์ ประชาชนในตำบลได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก อาจจะไม่มีน้ำใช้ในการอุปโภค - บริโภค การเกษตร และเลี้ยงสัตว์ ประกอบกับแหล่งน้ำที่มีตื้นเขินไม่สามารถกักเก็บน้ำในปริมาณที่เพียงพอสำหรับใช้ได้ตลอดปี จึงได้ดำเนินโครงการและขอรับการสนับสนุนจากทางอำเภอ จังหวัด ในการขุดลอกสระ ลำห้วย เพื่อสามารถมีพื้นที่กักเก็บในช่วงฤดูฝนได้มากขึ้น แต่สำหรับในปี พ.ศ. 2564 กลับมีฝนตกหนักมีปริมาณน้ำฝนมาก น้ำในลำคลอง ลำห้วย หนองน้ำ สระน้ำ ฝาย เต็มทุกแห่ง ปริมาณน้ำฝนเกณฑ์เฉลี่ย 630.1 มิลลิเมตร ต่อปี

ฤดูหนาว เริ่มต้นระหว่างเดือนตุลาคม – กุมภาพันธ์ อุณหภูมิต่ำสุดประมาณ 8 องศาเซลเซียส แต่ยังไม่ได้ถูกประกาศเป็นพื้นที่เขตภัยพิบัติ เป็นอากาศหนาวตามฤดูกาล

ลักษณะของดิน

สภาพดินในเขตตำบลโคกแย้จำนวน ดินบริเวณพื้นที่แบบลูกคลื่นลอนลาดชัน และภูเขา จะเป็นดินตื้นลึกมาก เนื้อดินประกอบด้วยหินแอนดีไซด์เป็นหลักจะมีหินชนิดอื่นในบ้างเล็กน้อย

ด้านการเมือง/การปกครอง

บทบาท/การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการทางการเมืองและการบริหาร ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ มีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองานขององค์การบริหารส่วนตำบล เสนอแนะในกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินงานต่างๆ เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบ ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ฯลฯ

เขตการปกครอง

ตำบลโคกแย้ และหมู่บ้านในตำบลโคกแย้ ได้ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่พุทธศักราช 2457 โดยมีกำนัน ที่ได้รับความเห็นคัดเลือกจากผู้ใหญ่บ้าน มีอำนาจและหน้าที่ตรวจตรารักษาความปกติเรียบร้อยในตำบล อีกทั้งมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับผู้ใหญ่บ้านด้วย

ในแต่ละหมู่บ้านมีผู้ใหญ่บ้าน ทำหน้าที่ช่วยเหลือนายอำเภอในการปฏิบัติหน้าที่และเป็นหัวหน้าราษฎรในหมู่บ้านของตน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านเขาพนมยงค์	ผู้ปกครอง นายวุฒิกัทร เพ็งภาค	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2 บ้านไทยงาม	ผู้ปกครอง นายศักดิ์ชัย ทานะมัย	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3 บ้านเขาโปรงแร่	ผู้ปกครอง นายไพฑูรย์ พากวัด	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4 บ้านโคกแย้	ผู้ปกครอง นายเกียรติชัย ควรนอม	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5 บ้านหนองสมัคร	ผู้ปกครอง นายประมวล พวงพัด	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6 บ้านหนองผักชีเหนือ	ผู้ปกครอง นางสาวธณณรัตน์ ธารสารภัทรพานิช	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7 บ้านโนนบก	ผู้ปกครอง นางชลธิชา อึ้งฮวบ	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8 บ้านหนองสมัคร	ผู้ปกครอง นายดวงจันทร์ ดวงจำปา	กำนันตำบลโคกแย้
หมู่ที่ 9 บ้านหนองกระทุ่ม	ผู้ปกครอง นายปัญญาวิชญ์ แก้วโชติ	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 10 บ้านหนองจอกใหญ่	ผู้ปกครอง นายวิทยา กุนแก้ว	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 11 บ้านหนองจอกใหญ่	ผู้ปกครอง นายชนิด บุปผางาม	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 12 บ้านหนองพันอ้อม	ผู้ปกครอง นางสาววรวิญญ์ บัวคุ้ม	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 13 บ้านดอนแพ่ง	ผู้ปกครอง นายสายฝน พิมพา	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 14 บ้านบ่อน้ำเค็ม	ผู้ปกครอง นายสง่า แหยมนุษ	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 15 บ้านโคกเชือก	ผู้ปกครอง นางเพียงใจ ศรีลา	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 16 บ้านหนองจอกน้อย	ผู้ปกครอง นางสาววรรณดี ต้นกุล	ผู้ใหญ่บ้าน

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ได้จัดตั้งขึ้นและมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2562 รวมทั้งมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2562 ทั้งตำบล

ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีมีทั้งหมด 16 หมู่บ้าน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 6,267 ครัวเรือน จำนวนประชากร ชายรวมทั้ง 16 หมู่บ้าน จำนวน 5,052 คน

ประชากรหญิงรวมทั้ง 16 หมู่บ้าน จำนวน 5,484 คน รวมประชากรชายและหญิง ทั้งหมด 16 หมู่บ้าน
จำนวนประชากร 10,536 คน

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอหนองแค ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2567

สภาพสังคม

การศึกษา

ด้านการศึกษา

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ มีการจัดการด้านการศึกษา โดยมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ จำนวน 1 แห่ง มีโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จำนวน 4 แห่ง ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 1 แห่ง

สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกแย้ จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่บ้านหนองสมิคร หมู่ที่ 5 ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) 16 แห่ง หมู่ที่ 1-16 อัตราการใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100 ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ มีการคมนาคมติดต่อกับอำเภอต่างๆ ปัจจุบันถนน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ คอนกรีต ถนนลาดยาง ถนนลูกรัง

การไฟฟ้า

ครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ 6,267 หลังคาเรือน ไม่มีไฟฟ้าใช้ - หลังคาเรือนไฟฟ้าสาธารณะ ประมาณ 2,000 จุด ครอบคลุมถนนทุกสายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้

การประปา

ปัจจุบันมีบริการประปาเข้าถึงทุกหมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 16 หมู่บ้าน ระบบประปาบาดาล จำนวน 3 หมู่บ้าน (หมู่ 12 หมู่ 13 และหมู่ 15)

โทรศัพท์

ปัจจุบันในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากประชาชนได้นิยมใช้โทรศัพท์ส่วนบุคคลแทน ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว และสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ สำหรับสถานที่ราชการ ยังคงใช้ระบบโทรศัพท์พื้นฐานในการติดต่อสื่อสาร

ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

ในพื้นที่ตำบลโคกแย้ มีบริการบริษัทขนส่ง จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 1 ถนนสุวรรณศร ตำบลโคกแย้ อำเภอนongแขวง จังหวัดสระบุรีในการขนส่งส่วนมากจะเป็นการขนส่งพืชผลทางการเกษตร โดยรถรับจ้างและรถส่วนตัวซึ่งได้แก่ รถอีแต๋น รถบรรทุก รถพ่วง รถกระบะ สำหรับการส่งของพืชผลจะไปส่งที่ไปรษณีย์หินกอง ซึ่งมี จำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา 08.00 น. – 16.00 น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

ระบบเศรษฐกิจ

การประกอบอาชีพ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยมีพื้นที่ทำการเกษตรเฉลี่ย 20.00 ไร่ต่อครัวเรือนและมีแรงงาน ภาคเกษตรเฉลี่ย 2 คนต่อครัวเรือน อาชีพรองลงมาเป็นการค้าขาย รับจ้าง รับราชการและอื่นๆ การถือครองที่ดิน เกษตรกรส่วนใหญ่เช่าที่ดินทำกินและเช่าที่ดินทำกินเพิ่ม มีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง โดยมีเอกสารสิทธิ์ โฉนด

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

ประชาชนในตำบลโคกแย้ จะนับถือศาสนาพุทธ โดยมีศาสนสถาน 8 แห่ง งานประเพณีสำคัญที่จัดขึ้นในตำบลโคกแย้คือ วันขึ้นปีใหม่ ประเพณีทำบุญกลางบ้าน ประเพณีวันสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทงและประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ภาษาประชาชนในตำบลโคกแย้ใช้คือภาษา ถิ่น ลาวพวน

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ พื้นที่ของตำบลโคกแย้ ไม่ได้ตั้งอยู่ในเขตที่มีระบบชลประทาน แต่มีระบบประปาหมู่บ้าน และประปาส่วนภูมิภาคที่ใช้ในการอุปโภค - บริโภค มีสระน้ำที่เกษตรกรขุดขึ้นมา คลองไส้ไก่ คลองหนองพันอ้อม และอ่างเก็บน้ำเพื่อใช้ในการเกษตรได้

ป่าไม้ ลักษณะป่าและต้นไม้ ในเขตตำบลโคกแย้

จากข้อมูลแผนที่เขตป่าไม้ถาวรของกรมพัฒนาที่ดิน แผนที่เขตป่าสงวนแห่งชาติของกรมป่าไม้และแผนที่เขตอุทยานแห่งชาติของกรมอุทยาน สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และข้อมูลแผนที่ชั้นคุณภาพลุ่มน้ำ เพื่อแสดงพื้นที่ป่า ตามกฎหมาย พบว่าตำบลโคกแย้มีพื้นที่บางส่วนอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกสามหลั่น มีเนื้อที่ประมาณ 2,583 ไร่ หรือร้อยละ 14.08 ของพื้นที่ตำบล

จากข้อมูลแผนที่การใช้ที่ดินของกรมพัฒนาที่ดิน 2562 พบว่า ในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกสามหลั่น มีสภาพเป็นป่าผลัดใบสมบูรณ์ มีเนื้อที่ประมาณ 2,200 ไร่ หรือร้อยละ 11.99 ของพื้นที่ตำบล และมีสภาพเป็นพื้นที่ป่าละเมาะ มีเนื้อที่ประมาณ 3 ไร่ หรือร้อยละ 0.02 ของพื้นที่ตำบล

นอกจากนี้ยังมีสภาพเป็นป่าไม้ ซึ่งอยู่นอกเขตป่าไม้ตามกฎหมาย ดังนี้ มีสภาพเป็น ป่าผลัดใบสมบูรณ์ มีเนื้อที่ประมาณ 8 ไร่ หรือร้อยละ 0.04 ของพื้นที่ตำบล ป่าผลัดใบรอสภาพฟื้นฟู มีเนื้อที่ประมาณ 68 ไร่ หรือร้อยละ 0.37 ของพื้นที่ตำบล และมีสภาพเป็นไม้ละเมาะ มีเนื้อที่ ประมาณ 46 ไร่ หรือร้อยละ 0.25 ของพื้นที่ตำบล

(หมายเหตุ : จากการวิเคราะห์แผนที่มาตราส่วน 1:50,000 โดยวิธีซ้อนทับด้วยระบบ สารสนเทศภูมิศาสตร์)

ภูเขา ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ คือ เขาโปร่งแร่

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล พรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุขกับงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาล รองลงมา งานรายได้และภาษี ตามมาด้วยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ เทศบาลตำบลพรรณานคร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75, 4.75, 4.73 และ 4.67 ตามลำดับและเมื่อพิจารณา ตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77, 4.76, 4.72 และ 4.66 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจและ ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้า ลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้า ลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้าน รายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน

500 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการจำนวน 217 คน เลือก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 93.83) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 94.52) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (คิดเป็นร้อยละ 92.36) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ด้านช่องทางการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 94.34) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ(คิดเป็นร้อยละ 93.35)

พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

บุญฤกษ์ ณ นคร, ไพรัตน์ นิมหาด และกันตภณ หนูทองแก้ว (2563 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการโครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงจากลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านระบบสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านระบบพลังงาน ด้านระบบคมนาคม ด้านระบบการจัดการน้ำ ส่วนด้านระบบกำจัดขยะ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานดังนี้

1. ด้านระบบคมนาคม มีข้อเสนอแนะว่า ควรสร้างทางเท้า ทางจักรยาน ที่มีคุณภาพ
2. ด้านระบบพลังงาน มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะตามถนนและตามซอยต่าง ๆ ให้ครอบคลุมรวมถึงจุดที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อประชาชนในการสัญจรไปมา
3. ด้านระบบจัดการน้ำ มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการสร้างระบบประปาที่ได้มาตรฐานครบทุกหมู่บ้านและวางท่อระบายน้ำในจุดที่มีปัญหา
4. ด้านระบบสื่อสาร มีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดให้มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ขององค์กรเพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

5. ด้านระบบการจัดขยะ ข้อเสนอแนะว่า ควรเก็บขยะอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 ครั้ง

ทวนธง ครุฑจ๋อน, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ, อรสา อนันต์ และอภริณี จิโรภาส (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2562 ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายงานบริการดังนี้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ50 พรรษา ศูนย์รวมใจสตรีภูเก็ตของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลหมื่นเตี้ยงในภูเก็ต” ของกองสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตของกองสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตของกองการท่องเที่ยวและกีฬาอยู่ในระดับมาก

สำหรับประเด็นการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กิตติมา ดีประชา (2565 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการและแนวทางการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี 2) ศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ทำการศึกษาในปี 2565 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน Mixed Method โดยการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สำหรับเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้เสียภาษีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการศึกษ จำนวน 398 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มที่ชำระด้วยตนเองที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 199 คน และกลุ่มที่ชำระผ่านธนาคาร จำนวน 199 คน โดยใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อช่องทางการชำระภาษีในปัจจุบัน และใช้สถิติเชิงอ้างอิงเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนผู้ใช้รูปแบบในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระภาษีแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อช่องทางการชำระภาษีแตกต่างกัน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ กับข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจัดเก็บภาษี จำนวน 10 คน เก็บข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม Focus Group และกลุ่ม

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หัวหน้าส่วนราชการ ซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายด้านจัดเก็บรายได้ จำนวน 3 คน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก การวิเคราะห์ผลเชิงคุณภาพใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการวิจัย พบว่าข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อช่องทางชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มีค่าคะแนนมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสะดวกของขั้นตอนการชำระเงิน ลำดับสุดท้าย ด้านความสะดวกในการเดินทาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนผู้ใช้รูปแบบในการชำระภาษีจากช่องทางชำระภาษีแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อช่องทางชำระภาษีไม่แตกต่างกัน กรสรุปสภาพปัญหาการจัดเก็บภาษีซึ่ง ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด 2019 พบว่ารายได้จากการจัดเก็บภาษีลดลงเนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งมีรายได้หลักมาจากการท่องเที่ยว ห้างร้านกิจการหลายแห่งปิดกิจการ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีได้รับความยากลำบากจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค มีเหตุไม่ชำระภาษี หรือขอผ่อนผันการชำระภาษี ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีได้ลดลงไม่เป็นไปตามเป้าหมาย รูปแบบการพัฒนานวัตกรรมในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแนวคิดจะนำระบบ E-payment มาใช้เพื่อเพิ่มช่องทางในการชำระภาษี ซึ่งระบบ E-payment ประชาชนสามารถดาวน์โหลดใบเสร็จ ได้ด้วยตัวเอง เพื่อเป็นการลดจำนวนประชาชนที่เข้ามาติดต่อที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการลดความแออัด เพิ่มความสะดวก และประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

โกศล สอดส่อง (2565 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาคำไฮ อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) เพื่อ เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการ ปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาคำไฮ อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภูกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนาคำไฮ ทั้งหมด 370 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973 : 8) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติพรรณนาได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติเชิงอนุมานได้แก่ T-test และ F-test สำหรับการเปรียบเทียบระดับ การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาคำไฮ อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาคำไฮ อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.36, S.D.= 0.57)และเมื่อพิจารณารายด้าน

พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x}$ = 3.45, S.D. = 0.76) รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x}$ = 3.34, S.D. = 0.66) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ = 3.29, S.D. = 0.68)

ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาคำไฮ อำเภอ เมือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมพบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพต่างกัน เห็น ว่าการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาคำไฮ อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ด้านอาชีพ ทำให้ความคิดเห็นของประชาชนแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ ส่วนระดับการศึกษา พบว่าความคิดเห็นของประชาชนไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบล นาคำไฮ อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้แก่ ควรสนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินงานในพื้นที่ย่างเพียงพอไม่ว่าจะเป็นด้านงบประมาณ บุคลากร เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ

ธนวัฒน์ กิตา และคณะ (2565: บทคัดย่อ) บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว 2) เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว และ 3) ประยุกต์ใช้ หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยผสมวิธี ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว 2 ตำบล 12 หมู่บ้าน จำนวน ประชากรทั้งสิ้น 5,436 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ ได้ประชากร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนทั้งสิ้น 10 รูป/คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวโดยองค์รวมทั้ง 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก = 3.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.98 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย = 3.95 และด้านขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.86 2) การ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 4 ปัจจัย และ 3) การ ประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

เทศบาลตำบลเวียงพร้าว ได้แก่ หลักสังคหวัด 4 ประกอบด้วยทาน ปิยวาจา อุตถจริยา และสมานัตตดา

ศิวัช ศรีโศคางกุล (2565 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนน อำเภอลำปาง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการ ต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนน อำเภอลำปาง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนนอำเภอลำปาง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.50 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) 2) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนน อำเภอลำปาง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.41 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) 3) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนนอำเภอลำปาง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.40 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) 4) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนนอำเภอลำปาง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.55 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนน อำเภอลำปาง จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่องานทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.47 กล่าวคือมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

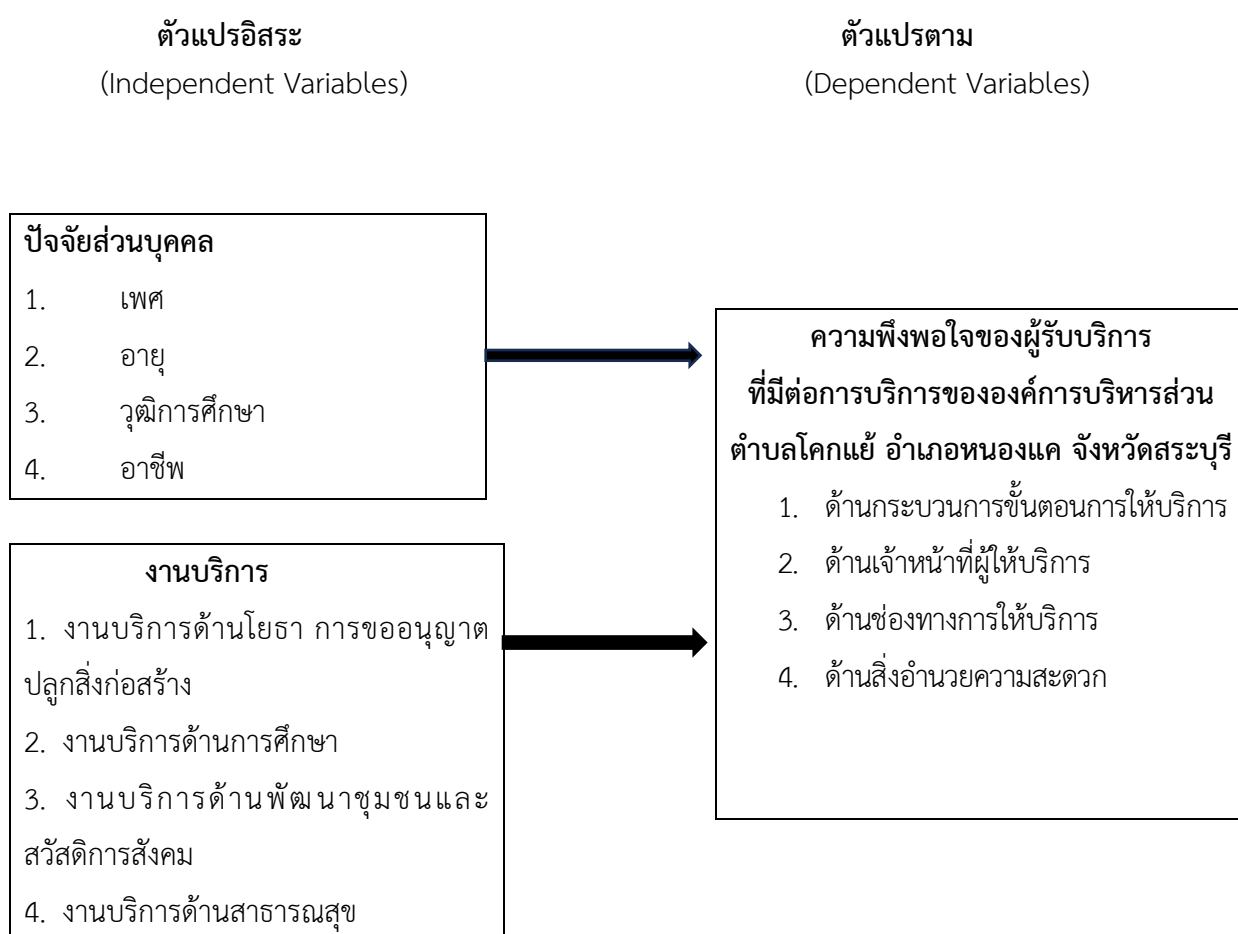
ทชชยา วนนะบวรเดชน์ และจิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ (2566 :บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 2) ศึกษาพฤติกรรมและคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากร 3) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรม

คุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่าง 375 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) พฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรในภาพรวมมีคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก 2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ พบว่า อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) และความสัมพันธ์ของพฤติกรรมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนพบว่า ด้านความมีวินัย ด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสม ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการได้ร้อยละ 92.4 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ พบว่า ด้านความมีวินัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากและด้านความรับผิดชอบ ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ด้านการดำรงตนอย่างเหมาะสมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

อรุณ ไชยนิทย์ และคณะ (2566 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี และ 2) ศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการในกิจกรรมและภารกิจจำนวน 5 งานมีกลุ่มตัวอย่างประชากรในการวิจัยครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie & Morgan Cited in Kaiwan, 2002) การสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่จำนวน 20 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในองค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา จำแนกตามด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้แนวทางการประเมิน การปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ที่ได้กำหนด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังภาพ 2.2



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
5. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนน และการแปลผล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี จำนวน 10,536 (ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้, 2567)

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ ทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.50 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 385 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้จำนวน 100 คน ตามขอบเขตของการว่าจ้างการสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accident Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทอาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการ และตามกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่ง ครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านช่องทางการให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามทั้ง 4 ด้าน มีการกำหนดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบ ตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด รวมจำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยกำหนดการแปลความหมายตามแนวทางของเบสท์ (Best, 1981) ดังนี้

ความกว้างของอันตรภาคชั้น	= $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$
	= $\frac{5-1}{8}$
	= 0.50
ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถาม ให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น
3. ข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่
 1. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
 2. งานบริการด้านการศึกษา
 3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 4. งานบริการด้านสาธารณสุข
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานภาครัฐ/การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อตรวจสอบความตรง เชิงเนื้อหา รวมทั้งภาษาที่เข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้ว นำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรีจำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการใน 4 งานบริการที่สำรวจ แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยใช้สูตรการหาค่าประสิทธิแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89
6. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วไปเก็บกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรีโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากแต่ละงานบริการ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการแล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2567 – เดือนกันยายน พ.ศ. 2567

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended)
3. การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์
4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
5. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ทั้ง 4 งานบริการ วิเคราะห์การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : $S.D.$)

5. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้แปลผลระดับความพึงพอใจตามแนวทางของ Best (1981) ที่ใช้หลักการกระจายแบบโค้งปกติในการแบ่งมนุษย์ โดยส่วนของบุคคลที่อยู่ในกลุ่มสูงสุดและต่ำสุดมักจะเป็นส่วนน้อยในสังคมและในส่วนตรงกลางจะมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนน (Mean : $\bar{x}$) เป็นตัวชี้วัดโดยกำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้ว
นำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละ แล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนน ตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n หมายถึง ขนาดตัวอย่าง

$\bar{x}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) จำแนกตามประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ได้แก่

- 2.1 งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2.2 งานบริการด้านการศึกษา
- 2.3 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.4 งานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	54	54.00
ชาย	46	46.00
หญิง	00	00.00
เพศทางเลือก		
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	8	8.00
25 - 34 ปี	16	16.00
35 - 44 ปี	20	20.00
45 - 54 ปี	16	16.00
55 - 64 ปี	16	16.00
65 ปีขึ้นไป	24	24.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	24	24.00
มัธยมศึกษา	32	32.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	8	8.00
ปริญญาตรี	12	12.00
สูงกว่าปริญญาตรี	24	24.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	4.00
พนักงานบริษัท	25	25.00
รับจ้างทั่วไป	20	20.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	20	20.00
เกษตรกร/ประมง	8	8.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	4	4.00
นักเรียน/นักศึกษา	11	11.00
ว่างงาน	8	8.00
อื่นๆ	0	0.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รวมเฉลี่ย	100	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 65 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมา คือมีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมา มี 3 กลุ่มอายุที่มีจำนวนเท่ากันคือช่วงอายุระหว่าง 25 - 34 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอายุระหว่าง 45-54 ปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และ อายุ 55-64 ปีขึ้นไป น้อยสุด คือ ต่ำกว่า 24 ปี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาคือมัธยมศึกษา จำนวน 32 คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือมี 2 ระดับการศึกษา ที่มีจำนวนเท่ากันคือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาและสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมา ปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และน้อยที่สุดคือ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีพนักงานบริษัทจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา มี 2 กลุ่มที่มีจำนวนเท่ากันคือรับจ้างทั่วไปจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมาว่างงานจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 รองลงมา นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 รองลงมา มี 2 กลุ่มที่มีจำนวนเท่ากันคือเกษตรกร/ประมง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และอื่นๆจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 น้อยที่สุดมี 2 กลุ่มที่มีจำนวนเท่ากันคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00และเกษียณ/ข้าราชการบำนาญ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
1.งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.89	0.31	มากที่สุด
2.งานบริการด้านการศึกษา	4.91	0.30	มากที่สุด
3.งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.92	0.28	มากที่สุด
4.งานบริการด้านสาธารณสุข	4.90	0.31	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.90)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.92) รองลงมาคือ งานบริการด้านการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.91) งานบริการด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.90) และงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อ การให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.31	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.30	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.31	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$) รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการตามลำดับอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

4.3.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานบริการด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.30	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.89	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.89$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงาน บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.20	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.92	0.28	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.84	0.37	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.92	0.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.30	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.88	0.33	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.88	0.33	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.84	0.37	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.92	0.28	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.96	0.20	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำหรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.88	0.33	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.84	0.37	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.96	0.20	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความ ต้องการของประชาชน	4.96	0.20	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.76	0.44	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.88	0.33	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. พึงแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	4.84	0.37	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.84	0.37	มากที่สุด
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.96	0.20	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.92	0.28	มากที่สุด
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.92	0.28	มากที่สุด
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.96	0.20	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมาคือ หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนและการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมาคือ หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดมี 2 หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ บุคลิก ท่วงที วาจา และการแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นและช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมาคือ 3 หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา และเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

4.3.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการศึกษา

ตาราง 4.6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี งานบริการด้านการศึกษาในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ บริการต่อการให้บริการในงานบริการด้านการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.23	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.30	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.31	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.32	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.91	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.94$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการศึกษาในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานบริการด้านการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.96	0.20	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.92	0.28	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.96	0.20	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.94	0.23	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.88	0.33	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	5.00	0.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.92	0.28	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.92	0.28	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.88	0.3	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ	4.96	0.20	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.92	0.30	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการศึกษาในด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานบริการด้านการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.88	0.33	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น	4.92	0.28	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.88	0.33	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.89	0.31	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. พังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	4.84	0.37	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.92	0.28	มากที่สุด
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.92	0.28	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.92	0.28	มากที่สุด
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.84	0.37	มากที่สุด
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.88	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการศึกษาเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$) รองลงมามี 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนและการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) และมียค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความสะดวกที่รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$) รองลงมา คือการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดมี 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงานและความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถามอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมามี 3 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนและ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดมี 4 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ และการจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมามี 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการและ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และมียค่าเฉลี่ยน้อยสุด 3 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย ความเพียงพอของสิ่ง

อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการและ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

4.3.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานบริการด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.31	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.29	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	0.33	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.94	0.23	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.92	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.94$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$) และรองลงมาคือมี 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$)

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงาน บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.88	0.33	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.92	0.28	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.88	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.31	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.92	0.28	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.88	0.33	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.88	0.33	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.88	0.33	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.96	0.20	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.92	0.28	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.91	0.29	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในงาน บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{x}$	S.D	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.92	0.28	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.92	0.28	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความ ต้องการของประชาชน	4.84	0.47	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.92	0.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.33	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้าย อธิบาย	4.92	0.28	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.92	0.28	มากที่สุด
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.96	0.20	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.96	0.20	มากที่สุด
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.96	0.20	มากที่สุด
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	5.00	0.00	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.94	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก มีข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน มี 2 ข้อคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มี 3 ข้อคือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนและการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก มีข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมามีข้อที่ค่าเฉลี่ยเท่ากันมี 3 ข้อคือ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดมี 4 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน และความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถามอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน มี 3 ข้อคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น และช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มี 3 ข้อ คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา และ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากัน มี 5 ข้อคือ ผัง

แสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$)

4.3.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนongแค จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนongแค จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุขในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานบริการด้าน สาธารณสุข	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.29	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.35	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.31	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนongแค จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุขในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดมี 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$)

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุขในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการในงานบริการด้านสาธารณสุข	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.92	0.28	มากที่สุด
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.88	0.33	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.92	0.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.90	0.30	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.88	0.33	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	4.88	0.33	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.92	0.28	มากที่สุด
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.88	0.33	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.92	0.20	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.88	0.33	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ	4.96	0.20	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.91	0.29	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุขในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการ ให้บริการในงานบริการด้านสาธารณสุข	$\bar{x}$	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.88	0.33	มากที่สุด
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.96	0.20	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อ ความต้องการของประชาชน	4.88	0.33	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความ เหมาะสม	4.84	0.37	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.89	0.35	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. พียงแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้าย อธิบาย	4.88	0.33	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.84	0.37	มากที่สุด
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.92	0.28	มากที่สุด
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.92	0.28	มากที่สุด
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	4.92	0.28	มากที่สุด
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร เผยแพร่ความรู้	4.96	0.20	มากที่สุด
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.92	0.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.89	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุขซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน 3 ข้อ คือ ความชัดเจนของแผนผังขั้นตอนการ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา มี 2 ข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนและ การให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมา มี 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากัน มี 5 ข้อ คือบุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมา มี 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนและ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมา มี 4 ข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ

ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อคือ ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบายและความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ทั้งในภาพรวม และรายด้าน
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการใน 4 ด้านที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.89	มากที่สุด	97.82	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	มากที่สุด	98.12	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	มากที่สุด	98.30	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	มากที่สุด	97.97	10
รวมเฉลี่ย	4.90	มากที่สุด	98.05	10

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.05 ระดับคะแนน 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.30 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.12 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 97.97 ระดับคะแนน 10 คะแนน และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.82 ระดับคะแนน 10 คะแนน ตามลำดับ

4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงาน 4 งานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1.งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.89	มากที่สุด	97.82	10
2.งานบริการด้านการศึกษา	4.91	มากที่สุด	98.12	10
3.งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.92	มากที่สุด	98.30	10
4.งานบริการด้านสาธารณสุข	4.90	มากที่สุด	97.97	10
รวมเฉลี่ย	4.90	มากที่สุด	98.05	10

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.05 ระดับคะแนน 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของงานบริการ พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.92) คิดเป็นร้อยละ 98.30 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ งานบริการด้านการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.91) คิดเป็นร้อยละ 98.12 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ งานบริการด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 97.97 ระดับคะแนน 10 คะแนน และ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.82 ระดับคะแนน 10 คะแนน ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรีในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรีสรุปดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 65 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมา คือมีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมา มี 3 กลุ่มอายุที่มีจำนวนเท่ากันคือช่วงอายุระหว่าง 25 - 34 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอายุระหว่าง 45-54 ปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และ อายุ 55-64 ปีขึ้น น้อยสุด คือ ต่ำกว่า 24 ปี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาคือมัธยมศึกษา จำนวน 32 คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือมี 2 ระดับการศึกษาที่มีจำนวนเท่ากันคือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาและสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมา ปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และน้อยที่สุดคือ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีพนักงานบริษัทจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา มี 2 กลุ่มที่มีจำนวนเท่ากันคือรับจ้างทั่วไปจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมาว่างงานจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 รองลงมา นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 รองลงมา มี 2 กลุ่มที่มีจำนวนเท่ากันคือเกษตรกร/ประมง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และอื่นๆจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 น้อยที่สุดมี 2 กลุ่มที่มีจำนวนเท่ากันคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และเกษียณ/ข้าราชการบำนาญ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี

ในภาพรวม จำแนกตามงานบริการประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.92) รองลงมา คือ งานบริการด้านการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.91) งานบริการด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.90) และงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.89) ตามลำดับ

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.90) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.88)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการ

ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมามี 2 หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนและการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมามี 2 หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดมี 2 หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือบุคลิก ท่วงที วาจา และการแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นและช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมามี 3 หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา และเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการศึกษา

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับ

ตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.94$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย 3 ลำดับแรกข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$) รองลงมามี 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนและการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความสะดวกที่รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย 3 ลำดับแรกข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$) รองลงมา คือการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดมี 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน และความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถามอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย 3 ลำดับ ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมามี 3 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนและ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดมี 4 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ และการจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมามี 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการและ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด 3 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย ความเพียงพอของสิ่ง

อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการและ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

โคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.94$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$) และรองลงมาคือมี 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก มีข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน มี 2 ข้อคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมามีค่าเฉลี่ยดเท่ากัน มี 3 ข้อคือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนและการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก มีข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมามีข้อที่ค่าเฉลี่ยเท่ากันมี 3 ข้อคือ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุดมี 4 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน และความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถามอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน มี 3 ข้อคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น และช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสมอยู่

ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มี 3 ข้อ คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา และ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากัน มี 5 ข้อคือ ฝั่งแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$)

2.4 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุข

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการด้านสาธารณสุขในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดมี 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน 3 ข้อ คือ ความชัดเจนของแผนผังขั้นตอนการ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน และการให้บริการตามลำดับก่อนหลังให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) รองลงมา มี 2 ข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนและ การให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การอำนวยความสะดวกของ

เจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมา มี 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากัน มี 5 ข้อ คือ บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมา มี 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนและ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ข้อที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมา มี 4 ข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อคือ ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบายและความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$)

3. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรีในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการใน 4 ด้านที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรีพบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ

ละ 98.05 ระดับคะแนน 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.92) คิดเป็นร้อยละ 98.30 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.91) คิดเป็นร้อยละ 98.12 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 97.97 ระดับคะแนน 10 คะแนน และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.82 ระดับคะแนน 10 คะแนนตามลำดับ

4. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงาน 4 งานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 98.05 ระดับคะแนน 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของงานบริการ พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.92) คิดเป็นร้อยละ 98.30 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ งานบริการด้านการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.91) คิดเป็นร้อยละ 98.12 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมาคือ งานบริการด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.90) คิดเป็นร้อยละ 97.97 ระดับคะแนน 10 คะแนน และ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.82 ระดับคะแนน 10 คะแนน ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ในงานบริการ 4 งาน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน สอดคล้องกับ อรุณ ไชยนิษฐ์ และคณะ (2566) ได้กล่าวไว้ว่า ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในองค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา จำแนกตามด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรีควรรักษาระดับคุณภาพการให้บริการหรือระดับของความสำเร็จในการปฏิบัติงานการให้บริการที่เป็นภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านต่าง ๆ ต่อไป

งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบล

โคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ 3 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็นความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในประเด็น ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ และ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ ด้านช่องทางการให้บริการ ในประเด็น เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 500 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการจำนวน 217 คน เลือก สติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 93.83) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 94.52) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (คิดเป็นร้อยละ 92.36) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 94.34) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ (คิดเป็นร้อยละ 93.35) แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็นความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ในการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์

สุจริตในการปฏิบัติงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

งานบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ประเด็น คือ 1) ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ 2) การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง 3) ความสะดวกที่รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน สอดคล้องกับ โกศล สอดส่อง (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานป้องกันภูมิทัศน์ สะอาด งาม ตา และ จัดให้และบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาคำไฮ อำเภอมือง จังหวัดหนองบัวลำภู มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) เพื่อ เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการ ปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาคำไฮ อำเภอมือง จังหวัดหนองบัวลำภูกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนาคำไฮ ทั้งหมด 370 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973 : 8) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติพรรณนาได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติเชิงอนุมานได้แก่ T-test และ F-test สำหรับการเปรียบเทียบระดับ การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาคำไฮ อำเภอมือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาคำไฮ อำเภอมือง จังหวัด หนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$, S.D.= 0.57)และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x} = 3.45$, S.D.= 0.76) รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x} = 3.34$, S.D.= 0.66)และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.29$, S.D.= 0.68) แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนและการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ความสะดวกที่รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนจึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของงานบริการ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็นต่างๆดังนี้ การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา และความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ สอดคล้องกับคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุขกับงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ รองลงมา งานรายได้และภาษี ตามมาด้วยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรรณานคร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75, 4.75, 4.73 และ 4.67 ตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77, 4.76, 4.72 และ 4.66 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ในประเด็น มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น มีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

งานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือการกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ กิตติมา ดีประชา (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการและแนวทางการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อช่องทางการชำระภาษีที่

ใช้อยู่ในปัจจุบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี 2) ศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ทำการศึกษาในปี 2565 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน Mixed Method โดยการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผลการวิจัย พบว่าข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มีค่าคะแนนมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสะดวกของขั้นตอนการชำระเงิน ลำดับสุดท้าย ด้านความสะดวกในการเดินทาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนผู้ใช้รูปแบบในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระภาษีแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อช่องทางการชำระภาษีไม่แตกต่างกัน สรุปสภาพปัญหาการจัดเก็บภาษีซึ่ง ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่ารายได้จากการจัดเก็บภาษีลดลงเนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งมีรายได้หลักมาจากการท่องเที่ยว ห้างร้านกิจการหลายแห่งปิดกิจการ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีได้รับความยากลำบากจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค มีเหตุไม่ชำระภาษี หรือขอผ่อนผันการชำระภาษี ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีได้ลดลงไม่เป็นไปตามเป้าหมาย รูปแบบการพัฒนานวัตกรรมในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแนวคิดจะนำระบบ E-payment มาใช้เพื่อเพิ่มช่องทางการชำระภาษี ซึ่งระบบ E-payment ประชาชนสามารถดาวน์โหลดใบเสร็จได้ด้วยตัวเอง เพื่อเป็นการลดจำนวนประชาชนที่เข้ามาติดต่อที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการลดความแออัด เพิ่มความสะดวก และประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรีที่ได้จัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Public interest) โดยจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยให้ประชาชนและสังคม เพื่อการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก

ในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีเป้าหมายอยู่ 2 หลัก คือ เพื่อให้บริการพื้นฐานบริการพิเศษต่าง ๆ และสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตให้ประชาชน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเพื่อปรับปรุงการให้บริการสาธารณะที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้

งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ในประเด็น ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ควรจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรีได้โดยง่ายเช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา หรือกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างคุณค่าการให้บริการได้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกและความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน

งานบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในประเด็น ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบายความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ และ เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ ควร จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรีได้โดยง่ายเช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา หรือกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น อีกทั้งเพิ่มศักยภาพในการใช้สื่อเพื่อการเรียนการสอนเพิ่มมากขึ้นและบรรลุวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอน ควรเร่งพัฒนาจัดเตรียมความพร้อมอุปกรณ์การเรียนการสอน สภาพแวดล้อมสถานที่ และสื่อการศึกษาให้เพียงพอต่อความต้องการในการให้บริการด้านการศึกษา

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการในประเด็น การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน ควรให้ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบบริการได้โดยสะดวก ฟังได้ ประชาชนสามารถมอบความไว้วางใจในการรับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมควรเพิ่มความหลากหลายในช่อง

ทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์การบริหารตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรีได้โดยง่ายเช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา หรือกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น

งานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี จากผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสมและคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ ควรมีการยกระดับการเข้าถึงและบริการที่หลากหลายเช่น หน่วยดูแลรักษาพยาบาลเคลื่อนที่ หรือ ระบบให้คำปรึกษาระหว่างสถานบริการสาธารณสุขและกำลังคนผู้ปฏิบัติงานการดูแลที่บ้าน ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนา เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายให้ประชาชน ผู้ป่วยและครอบครัวดูแลตนเองให้ได้มากที่สุด สนับสนุนการทำงานที่ประสานงานกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างหน่วยบริการประจำกับหน่วยบริการที่รับส่งต่อ รวมถึงการดูแลสุขภาพที่บ้าน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชนต้องมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดบริการการจัดระบบบริการสาธารณสุข และการจัดระบบสุขภาพที่มีคุณภาพการเป็นเครือข่ายในระบบบริการปฐมภูมิเพื่อบริหารจัดการระบบสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่และมีการบูรณาการการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน สถานบริการสาธารณสุข ภาคประชาสังคม และภาคีที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม อาจจะมีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชน เช่น ผู้บริหารท้องถิ่น เจ้าพนักงานผู้ปฏิบัติงานในท้องถิ่น
2. ประชากรในการศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ (accessible population) คือ ประชาชน (เฉพาะ) ที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่อ้างอิงจากประชากรที่สามารถเข้าถึงได้ในช่วงเวลาดังกล่าว ทำการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ หากต้องการข้อมูลที่หลากหลายควรเลือกตัวอย่างที่แตกต่างจากเดิม อาจเปลี่ยนการสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มแบบเจาะจง เพื่อให้ได้ผลที่มีความเฉพาะมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรพจน์ อัครวินิจิตร. (2559). **หลักนิติธรรมกับการบริการสาธารณะ**, วิทยาลัยรัฐธรรมนุญ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ,
- กิตติมา ดีประชา.(2565).**ความพึงพอใจในการบริการและแนวทางการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019**.งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกศล สอดส่อง.(2565). **การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาคำไฮ อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู**. Journal of Modern Learning Development ปีที่ 7 ฉบับที่ 3 ประจำเดือนเมษายน 2565 : 100 -113.
- คณะผู้วิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.(2563).**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**. คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- จำเนียร พลหาร. (2553). **หลักทฤษฎีและการปฏิบัติการบริหารการศึกษา**. เอกสารประกอบการสอน, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชนบดี วรณวิสุทธ์และวิจิต บัญสนอง. (2563). **ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร**. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 6(2): มิถุนายน-กันยายน 2563: 111-123.
- ธนวัฒน์ กิดา และคณะ. (2565). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่**. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตพะเยา. วารสารวิจัยวิชาการ 5(3), พฤษภาคม-มิถุนายน 2565. 193-204. สืบค้นออนไลน์ <https://s006.tci-thaijo.or/index.php/jra/article/view/252425>.
- ทชชยา วนะบรรเทชน์ และจิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์. (2566). **ความสัมพันธ์ของคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ**. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

- ธนบุรี 6(1), มกราคม-เมษายน 2566. 26-37. สืบค้นออนไลน์ https://so02.tci-thaijo.org/index.php/human_dru/article/view/259258/175435
- ทวนธง ครุฑจ้อน, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ, อรสา อนันต์ และอภิรดี จิโรภาส. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2562. วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์, 3(1): มกราคม-มีนาคม 2563: 11-23.
- นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ. (2555). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาหลักสูตรสองภาษาในระดับอนุบาลของโรงเรียนสาธิตเทศบาลนครระยอง (วัดศรีรัตนาราม) สังกัดเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทสารี สุขโต และคณะ. (2555). หลักการตลาด Marketing an Introduction. กรุงเทพฯ: บริษัทเพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.
- บรรเจิด ศุภราพงศ์ (2556). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อการบริหารงานของโรงเรียนปากช่องพิทยาคม สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญฤกษ์ณ นคร, ไพรัตน์ ฉิมหาด และกันตภณ หนูทองแก้ว. (2563). การให้บริการโครงสร้างขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซึก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารมหาจุฬานาครธรรมส์, 7(3): มีนาคม 2563: 50-64.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ผุสดี แสงหล่อ. (2555). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนสวนป่าอุปถัมภ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน. (2563). ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. วารสารวิจัยการบริหารการพัฒนา, 10(2): เมษายนมิถุนายน 2563: 133-143
- พัชรียา แก่นสา. (2555). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในโรงเรียน กลุ่มเครือข่ายตำบลวังทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- พัทธนันท์ อึ้งรัก. (2556). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนปากคลองบางขนาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2563). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2553). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (บริหารรัฐกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- รัชนี้ ทิปากกร. (2556). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเทศบาล 1 (สถาวร) สังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์จำกัด.
- วรายุทธ แก้วประทุม. (2556). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนบ้านหินแร่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วุฒิสาร ต้นไชย, อรทัย กักผล, ศิกันต์ อิศระชัยยศ, วิลาวัลย์ หงษ์นคร, อภิวรรณ ชักเช็ค, พิชิตชัย กิ่งพวง, เอกวีร์ มีสุข, (2558). ข้อเสนอเชิงนโยบายนวัตกรรมการพัฒนารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.
- ศราวณี แดงไสว. (2556). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ศิวัช ศรีโกคายกุล. (2565). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโนน. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. อำเภอคำสูง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565.
- สถาบันพระปกเกล้า.มปป. องค์การบริหารส่วนตำบล. เข้าถึงได้จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php>. 25 มิถุนายน 2567.
- สมุทร ชำนาญ. (2556). ภาวะผู้นำทางการศึกษา ทฤษฎีและปฏิบัติ. ระยอง: พี.เอส.การพิมพ์ .

- สุชาดา เนตรฉัยยา. (2555). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลกาลีนี จังหวัดสมุทรปราการ**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภิชาติ สถิตนิรามัย, ยุกติ มุกดาวิจิตร, นิติ ภาวีครพันธ์, (2556). **ทบทวนภูมิทัศน์การเมืองไทย**. เชียงใหม่: แผนงานสร้างเสริมนโยบายสาธารณะที่ดี (นสธ.) สถาบันศึกษานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมชัย นันทาภิรัตน์. (2565). **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ**. วารสาร มจร บาลีศึกษายุทธศาสตร์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2565.
- สันต์ชัย รัตนะขวัญ. (2567). **มาตรฐานกลางในการจัดทำบริการสาธารณะ**. สืบค้น 20 มิถุนายน 2567, จาก www.kpi.ac.th
- อำนวย บุญรัตน์ไมตรี. (2559). **แนวความคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**, วารสารการเมืองการปกครอง, ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 กันยายน 2558 - กุมภาพันธ์ 2559.
- อรุณ ไชนิทย์ และคณะ. (2566). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี**. วารสารศิลปการจัดการ 7(2), เมษายน -มิถุนายน 2566. 804-826. สืบค้นออนไลน์ <https://so02.tci-thajjo.org/index.php/jam/article/view/263331/176525>
- Henry Campbell Black. (1979). **Black slaw dictionary (5th ed.)**. New York: West.
- Jean De Soto (1989). **Droit administrative: Theorie generale du service public**. Paris: Edition Montchetien.

ภาคผนวก

- | | |
|-----------|-----------------------------|
| ภาคผนวก ก | แบบสำรวจความพึงพอใจ |
| ภาคผนวก ข | ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน |
| ภาคผนวก ค | รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย |

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจความพึงพอใจ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนongแค จังหวัดสระบุรี

งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ

- ☐ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ☐ งานบริการด้านการศึกษา
- ☐ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ☐ งานบริการด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- | | | | |
|------------------|---|--|---|
| 1. เพศ | 1) ☐ ชาย | 2) ☐ หญิง | 3) ☐ เพศทางเลือก |
| 2. อายุ | 1) ☐ ต่ำกว่า 24 ปี | 2) ☐ 25-34 ปี | 3) ☐ 35-44 ปี |
| | 4) ☐ 45-54 ปี | 5) ☐ 55-64 ปี | 6) ☐ 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | 1) ☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 2) ☐ มัธยมศึกษา | |
| | 3) ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | 4) ☐ ปริญญาตรี | |
| | 5) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี | | |
| 4. อาชีพ | 1) ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2) ☐ พนักงานบริษัท | |
| | 3) ☐ รับจ้างทั่วไป | 4) ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | |
| | 5) ☐ เกษตรกรรม/ประมง | 6) ☐ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ | |
| | 7) ☐ นักเรียน/นักศึกษา | 8) ☐ ว่างงาน | |
| | 9) ☐ อื่นๆ ระบุ | | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
3. ความสะดวกที่รับรู้จากการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. บุคลิก ท่วงท่า วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่					
2. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ					
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน					
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม					
6. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน					
8. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ ผู้รับบริการ					

ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน					
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น					
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย					
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ					
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์					
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ					
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ					
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ					
7. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา					
8. เหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้					
9. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

งานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการ.....

งานด้านใดที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุงแก้ไข.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

ภาพถ่ายงานประเมิน ทั้ง 4 ด้าน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนongแค จังหวัดสระบุรี

1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน งานตรวจสอบแบบแปลนการขออนุญาตปลูกสร้าง งานควบคุมแนวเขตถนนทางสาธารณะและที่ดินสาธารณะประโยชน์ งานสาธารณูปโภคซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน และไฟฟ้าสาธารณะ



2. ด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้

การจัดการเรียนการสอน พร้อมทั้งกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างพัฒนาการในด้านต่าง ๆ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การประชุมผู้ปกครอง และการฝึกอบรมครู ผู้ดูแลเด็กผ่านระบบออนไลน์



3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ดำเนินการเกี่ยวกับการสงเคราะห์เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ประสบภัยในพื้นที่เปราะบางผู้สูงอายุและคนพิการ การส่งเสริมอาชีพ สัมมาชีพในระดับหมู่บ้าน กลุ่มอาชีพ และวิสาหกิจชุมชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การเสริมสร้างศักยภาพของชุมชน



4. ด้านสาธารณสุข

การให้บริการด้านสาธารณสุข งานด้านสิ่งแวดล้อม งานเฝ้าระวัง งานควบคุมโรค งานรักษาความสะอาดและขนถ่ายสิ่งปฏิกูล งานกำจัดขยะมูลฝอยและน้ำเสีย



ภาคผนวก ค

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี เจริญทรัพย์	ที่ปรึกษานักวิจัย	ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์	นักวิจัย	
3. อาจารย์ ดร.อังคณา อุดมพันธ์	นักวิจัย	
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิดา เนืองพะนอม	นักวิจัย	
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชนิตตา โชติช่วง	นักวิจัย	
6. อาจารย์จิตราพร โชติช่วง	นักวิจัย	
7. อาจารย์เบญจพร บุญสยาม	นักวิจัย	
8. อาจารย์พัชรี ชีวะคำนวน	นักวิจัย	
9. อาจารย์นิลรัตน์ ปัทม	นักวิจัย	
10. อาจารย์อรรณพ ตำนาวราจิตร	นักวิจัย	