รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561

นำเสนอ

เทศบาลตำบลห้วยกะปิ
อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

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

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561 เล่มนี้มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนเนื่องจากเป็นการประเมินผลการให้บริการในส่วนงานตามภารกิจงานด้านต่างๆ ทั้งนี้เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล จำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากท้องถิ่น

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

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรปกครองทุกท่านที่อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในการรวบรวมเอกสาร ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการ ที่สำคัญคือประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองที่เสียสละเวลาในการให้ความร่วมมือต่อการสำรวจข้อมูล ซึ่งทีมงานวิจัยขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อและความปรารถนาดีของทุกท่านด้วยความจริงใจ และหากมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดผิดพลาดประการใดคณะทีมงานผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะทีมงานผู้วิจัย

สารบัญ

		หน้า
คำนำ		**ค**
สารบัญ		**ง**
สารบัญตาราง		**ฉ**
สารบัญรูปภาพ		**ซ**
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร		**ฌ**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 วัตถุประสงค์	4
	1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	4
	1.4 ขอบเขตการวิจัย	5
	1.5 สถานที่ดำเนินการ	5
	1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	5
บทที่ 2	**แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	**7**
	2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา	7
	2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
	2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	10
	2.4 แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	12
	2.5 แนวทางการผลักดันแผนพัฒนาสามปี	17
	2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
	2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	21
บทที่ 3	**วิธีการดำเนินการวิจัย**	**22**
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
	3.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
	3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
	3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	25

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 4	**ผลการศึกษา**	**27**
	ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	28
	ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	32
	ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย	32
	ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี และผู้ด้อยโอกาส	36
	ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย	40
	ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านการควบคุมอาคาร	44
	ตอนที่ 2.5 ภารกิจด้านการจัดการศึกษา	48
	ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น	52
	ตอนที่ 3.1 โครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ	52
	ตอนที่ 3.2 โครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ	56
บทที่ 5	**สรุปผลและข้อเสนอแนะ**	**60**
	5.1 สรุปผลการศึกษา	60
	5.2 ข้อเสนอแนะ	68
บรรณานุกรม		**70**
ภาคผนวก		**71**
	ประมวลภาพลงเก็บข้อมูล	72
	แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี	75

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	28
ตารางที่ 2	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	28
ตารางที่ 3	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	29
ตารางที่ 4	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก	30
ตารางที่ 5	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	32
ตารางที่ 6	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย	32
ตารางที่ 7	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย	34
ตารางที่ 8	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส	36
ตารางที่ 9	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส	38
ตารางที่ 10	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย	40
ตารางที่ 11	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย	42
ตารางที่ 12	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านการควบคุมอาคาร	44
ตารางที่ 13	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการควบคุมอาคาร	46
ตารางที่ 14	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการจัดการศึกษา	48
ตารางที่ 15	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการจัดการศึกษา	50
ตารางที่ 16	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ	52
ตารางที่ 17	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ	54

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 18	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ	56
ตารางที่ 19	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ	58
ตารางที่ 20	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี	61
ตารางที่ 21	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี	61

สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปภาพ 2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัยตัวแปรอิสระ	21
รูปภาพ 2.2	กรอบแนวคิดในการวิจัยตัวแปรตาม	21

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.38 ($\overline{X}$=4.82, S.D.=0.52) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน)

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.56 ($\overline{X}$=4.83, S.D.=0.49)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561 จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ดังนี้

1. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย
2. ด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส
3. ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
4. ด้านการควบคุมอาคาร
5. ด้านการจัดการศึกษา

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

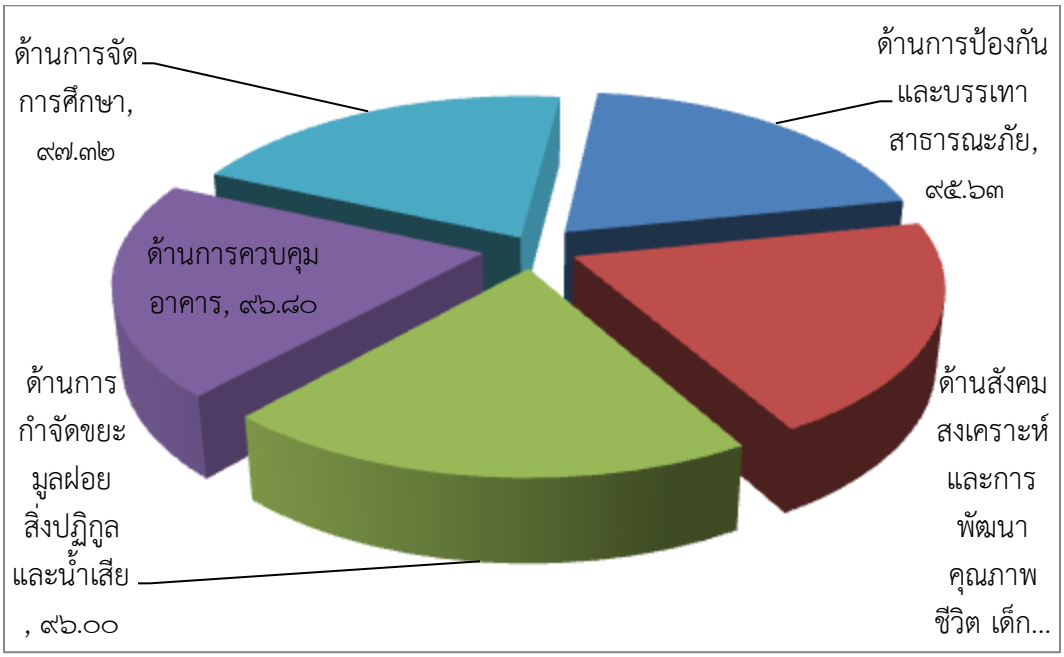
1. โครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ
2. โครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2561

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ภารกิจการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย	95.63	4.78	0.58	มากที่สุด	5
2. ด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส	96.13	4.81	0.54	มากที่สุด	3
3. ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย	96.00	4.80	0.55	มากที่สุด	4
4. ด้านการควบคุมอาคาร	96.80	4.84	0.48	มากที่สุด	2
5. ด้านการจัดการศึกษา	97.32	4.87	0.44	มากที่สุด	1
	96.38	**4.82**	**0.52**	**มากที่สุด**	

แผนภูมิ แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561 ในภารกิจงานด้านต่างๆ



สรุปผล เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านการจัดการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.32 ($\overline{X}$=4.87, S.D.=0.44) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านการควบคุมอาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$=4.84, S.D.=0.48) อันดับที่สาม คือ ภารกิจด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.13 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.54) อันดับที่สี่ คือ ภารกิจด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\overline{X}$=4.80, S.D.=0.55) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.63 ($\overline{X}$=4.78, S.D.=0.58)

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

โครงการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. โครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ	96.98	4.85	0.47	มากที่สุด	1
2. โครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ	96.14	4.81	0.51	มากที่สุด	2
	96.56	**4.83**	**0.49**	**มากที่สุด**	

แผนภูมิ แสดงร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อโครงการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

และสำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.56 ($\overline{X}$=4.83, S.D.=0.49) เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.98 ($\overline{X}$=4.85, S.D.=0.47) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.14 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.51)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ และความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. ภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย

2. ภารกิจด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ

3. ภารกิจด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน

4. ภารกิจด้านการควบคุมอาคาร

ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

5. ภารกิจด้านการจัดการศึกษา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

ควรมีการพัฒนาระบบความปลอดภัยในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น
ควรมีระบบการศึกษาแก่เยาวชนที่มากขึ้นเพื่อพัฒนาศักยภาพเยาวชน
ควรจัดทุนการศึกษาให้กับเยาชนเพื่อศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น
ควรมีการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อรับข้อมูลปัญหาของชุมชนที่เกิดขึ้น
ควรจะจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อนำมาซึ่งความสามัคคีและความก้าวหน้าของชุมชน

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้เทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่และประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับ ความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) คือรัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจทางการปกครองและการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆเพื่อดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย (ธันยวัฒน์ รัตนสัค, 2555, หน้า 193)

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

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

เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอ จะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย

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

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

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การบริหารความรู้ในองค์การ การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

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

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วๆไป “ส่วนราชการ” ตามมาตรที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีการาชการทั้ง 4 มิติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

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

การจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2548)

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการพนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไข ภารกิจต่าง ๆ ให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการประชาชน และเพื่อที่นำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ และโครงการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ และโครงการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
3. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ และโครงการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ

2. ขอบเขตประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

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

1.5 สถานที่ดำเนินการ

เขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย ไว้ดังนี้

1. “โครงการสำรวจความพึงพอใจ” หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561

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

3. “ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. “การให้บริการ” หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5. “ความพึงพอใจ” หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ตอบสนองต่อสถานภาพต่าง ๆ ในการให้บริการของประชาชน ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น ใน 4 ด้าน ดังนี้

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

5.2) “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” หมายถึง บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ทำให้กระบวนการให้บริการในแต่ละด้านเคลื่อนไหวไปจนเสร็จสิ้น

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

5.4) “ช่องทางการให้บริการ” หมายถึง มีช่องทางให้การบริการกับประชาชนที่หลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และให้ความสะดวกสบายแก่ประชาชนเมื่อมาใช้บริการภายในสำนักงานฯ

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

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งเนื้อหาประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. แนวทางการผลักดันแผนพัฒนาสามปี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า ส่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

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

เทพนิมิตร พิมทะวงศ์ (2545) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความ

ต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง จะแสดงออกมาในรูปแบบพฤติกรรมและความพอใจ ความพึงพอใจนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะส่วนบุคคล สภาพเศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตลอดจนทรัพยากรต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยด้วย

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

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติที่ดี ความต้องการด้านจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ให้การบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

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

5.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ

อารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

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

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีผู้ให้แนวคิดความพึงพอใจตามความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย ดังนี้

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538, 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประมาณค่า ซึ่งมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ

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

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

ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่ สำคัญ คือ 1) ตัวลักษณะงาน 2) เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ4) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวมา พอสรุป แนวคิดความพึงพอใจได้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น จากการได้รับบริการ ในเชิงประมาณคุณค่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

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

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

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนวยการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะ จะต้องมีวัตถุประสงค์ เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็จะต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น และนอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

ในทางทฤษฎีนั้น บริการสาธารณะแบ่งได้สองประเภทใหญ่ ๆ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Services Publics Administrative) และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรม (Services Publics Industrials et Commerciaux)

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำ

บริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่าย

ปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้

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

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรม เป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมนั้นมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. วัตถุแห่งบริการ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุแห่งบริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะนี้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมนั้นมีวัตถุแห่งบริการทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาเองแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

3. แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะสำคัญทั้งสามประการที่ใช้เป็นตัวแบ่งประเภทของบริการสาธารณะ ที่มีลักษณะทางปกครองออกจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมแล้ว นักทฤษฎีกฎหมายมหาชนฝรั่งเศสหลายคนยังมองอีกว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทั้งสองประเภทยังมีความแตกต่างกันอีกด้วย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองนั้น สถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กร และการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการจะมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไข (Acted Condition) ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการของบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

2.4 แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Strategic Issues) ปัจจุบันได้ปฏิบัติตามประเด็นยุทธศาสตร์ 5 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยกระดับขีดความสามารถของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้มีสมรรถนะสูง

<u>เป้าประสงค์</u>

1. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสามารถพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายและนวัตกรรมมาใช้ในการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

2. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีความพร้อมเชิงรุกในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

3. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสามารถส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับบริการให้คำแนะนำปรึกษา (Consult) ประสานและสนับสนุน (Facilitate) อย่างมีมาตรฐานและทันความต้องการ

5. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง (HPO: High Performance Organization)

<u>ตัวชี้วัด</u>

1. ระดับความสาเร็จในการพัฒนาองค์การและเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน

2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3. ค่าคะแนนการประเมินตามคำรับรองปฏิบัติราชการ และการได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

<u>แนวทางการพัฒนา</u>

1.1 วางแนวทางกาหนดทิศทางการนาองค์การบริหารภาพลักษณ์และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม

1.2 พัฒนาและนำการวางแผนยุทธศาสตร์มาใช้เพื่อขับเคลื่อนกระบวนงานกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

1.3 พัฒนาระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจ

1.4 ส่งเสริมการนำการจัดการความรู้มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน

1.5 พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะบุคลากรเพื่อการพัฒนาองค์การ

1.6 พัฒนาและส่งเสริมการจัดการกระบวนการภายใน

1.7 เตรียมความพร้อมกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่ประชาคมอาเซียน

1.8 พัฒนาระบบประเมินและติดตามผลลัพธ์การดำเนินงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน

<u>เป้าประสงค์</u>

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระและศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่

2. ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

<u>ตัวชี้วัด</u>

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารจัดการ

2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่นำแผนชุมชนสู่การพัฒนาท้องถิ่นได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด

3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

<u>แนวทางการพัฒนา</u>

2.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด้านการบริหารจัดการท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3 พัฒนากฎหมาย กฎ/ระเบียบ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

2.4 สร้างและใช้ภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 พัฒนาและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำการวางแผนมาใช้เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่น

2.6 พัฒนาและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.7 พัฒนาและส่งเสริมการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งหรือเปลี่ยนแปลงยกฐานะ

2.8 พัฒนาระบบติดตามประเมินผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาตามหลักธรรมาภิบาล

2. บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคล และกิจการสภา

แนวทางการพัฒนา

3.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด้านการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น

3.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา

3.3 พัฒนากฎหมาย กฎ/ระเบียบ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.4 พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.5 พัฒนาสมรรถนะผู้บริหารและบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ มีจริยธรรมและสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินและการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีอิสระและพึ่งพาตนเองได้

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระและศักยภาพในการบริหารงานการเงินและการคลังให้พึ่งพาตนเองได้

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ที่สามารถจัดเก็บเองต่อรายได้ทั้งหมดเพิ่มขึ้น

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการบริหารงานการเงินและการคลังตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละที่เพิ่มขึ้นของการจัดเก็บรายได้ในส่วนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง

3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการบริหารงานการเงิน และการคลัง

แนวทางการพัฒนา

4.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด้านการบริหารการเงินและการคลังท้องถิ่น

4.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการบริหารการเงินและการคลังท้องถิ่น

4.3 ส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.4 ส่งเสริมการบริหารจัดการด้านการเงิน การคลัง และงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.5 จัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อส่งเสริมการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาประเทศ

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสามารถในการจัดบริการสาธารณะให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ทั้งภารกิจที่ดำเนินการเอง ภารกิจถ่ายโอน และภารกิจที่ริเริ่มใหม่

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศและมีความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภาคีเครือข่ายเพื่อส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน

ตัวชี้วัด

1. ค่าคะแนนการประเมินร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะร่วมกัน

3. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ

แนวทางการพัฒนา

5.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นด้านการจัดบริการสาธารณะ

5.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการจัดบริการสาธารณะ

5.3 สร้างและใช้ภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5.4 พัฒนาและส่งเสริมการจัดบริการสาธารณะที่ได้มาตรฐานตามภารกิจถ่ายโอน

5.5 พัฒนาและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

5.6 พัฒนาและส่งเสริมการจัดการศึกษากิจกรรมนันทนาการและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

5.7 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน

5.8 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเสริมสร้างความมั่นคงของชีวิตและจัดสรรสวัสดิการทางสังคม

5.9 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการด้านสาธารณสุข

5.10 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

5.11 ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้

5.12 เตรียมความพร้อมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุขของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539, หน้า 28)

1) การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวพันมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

2) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเอง มิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน

3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ ๆ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน

ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นเอง

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6) การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

โดยสรุป ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถแบ่งออกเป็นสองด้วย คือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือในด้านการเมืองการปกครองนั้นเป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตยและเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางสนองแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ เป็นต้น[5]

2.5 แนวทางการผลักดันแผนพัฒนาสามปี

แผนพัฒนาสามปีเป็นการแปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ โดยมีหลักคิดที่ว่าภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาหนึ่ง ๆ จะมีแนวทางการพัฒนาได้มากกว่าหนึ่งแนวทาง และภายใต้แนวทางการพัฒนาหนึ่ง จะมีโครงการ/กิจกรรมได้มากกว่าหนึ่งโครงการ กิจกรรมที่จะต้องนำมาดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา ซึ่งจะมีผลต่อวัตถุประสงค์ เป้าหมาย จุดมุ่งหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนและวิสัยทัศน์ในที่สุด

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

1. เป็นเอกสารที่แสดงความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนา
2. เป็นเอกสารที่แสดงแนวทางการพัฒนาและวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนาและมีลักษณะเฉพาะเจาะจงที่จะดำเนินการ
3. เป็นเอกสารที่แสดงโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาที่จะดำเนินการเป็นห้วงระยะเวลา 3 ปี
4. เป็นเอกสารที่จะแสดงความเชื่อมโยงระหว่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากับงบประมาณรายจ่ายประจำปี

วัตถุประสงค์ในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนพัฒนา 3 ปีขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดรายละเอียดแผนงาน โครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้า ครอบคลุมระยะเวลาสามปี โดยมีการทบทวนปรับปรุงทุกปี โดยการจัดทำแผนพัฒนา 3 ปีจะมีความเชื่อมโยงกับการจัดทำงบประมาณประจำปีอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดทำงบประมาณในระบบมุ่งเน้นผลงาน

ขั้นตอนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนาในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแล้วก็จะถึงขั้นตอนในการแปลงสู่การปฏิบัติ โดยการจัดทำแผนพัฒนาสามปี ซึ่งได้กำหนดขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาสามปี ดังนี้

1. คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับประชาคมท้องถิ่น กำหนดประเด็นหลักการพัฒนาให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา รวมทั้งสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนและชุมชนโดยนำข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาจากหน่วยงานต่างๆ และข้อมูลในแผนชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาสามปี

2. คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นรวบรวมประเด็นหลักการพัฒนาปัญหา ความต้องการ และข้อมูลต่างๆ นำมาจัดทำร่างแผนพัฒนาสามปีแล้วเสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

3. คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนสามปีเพื่อเสนอคณะผู้บริหารท้องถิ่น

4. ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนพัฒนาสามปีและประกาศใช้แผนพัฒนาสามปี

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอร่างแผนพัฒนาสามปีต่อสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ความเห็นชอบก่อนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจึงพิจารณาอนุมัติและประกาศใช้แผนพัฒนาสามปีต่อไป และเมื่อองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นประกาศใช้แผนพัฒนาสามปีแล้ว ให้ผู้บริหารท้องถิ่นส่งแผนพัฒนาสามปีให้คณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นระดับอำเภอเพื่อดำเนินการต่อไป หลังจากนั้นจึงแจ้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาอำเภอ คณะกรรมการพัฒนาจังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนให้ทราบโดยทั่วกัน

ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาสามปี

การจัดทำแผนพัฒนาสามปี เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พิจารณาอย่างรอบคอบให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ ที่อาจมีความเชื่อมโยงและส่งผลทั้งในเชิงสนับสนุนและเป็นอุปสรรคต่อกัน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาตัดสินใจกำหนดแนวทางการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรการบริหารของท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สาธารณะสูงสุด

แผนพัฒนาสามปีตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านและเป็นระบบทั้งนี้ เพื่อให้แผนพัฒนาสามปีขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น สามารถนาไปสู่การแก้ปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แผนยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาอำเภอและนโยบายผู้บริหารด้วย โดยการจัดทำแผนพัฒนาสามปีมีการแต่งตั้งคณะทำงานหลายคณะ เพื่อให้ได้มาซึ่งแผนพัฒนาสามปีที่มาจากประชาชน ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้ระดมสมอง ความคิด ในการจัดทำแผน เพื่อให้ตอบสนองในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืนตลอดไป

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นคเรศ ประดิษฐวงค์ (2551, หน้า ง) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัวฬ่อ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 96.71 มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 3 ภารกิจ โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ภารกิจด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีจำนวนร้อยละ 97.49

รองลงมาคือ ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ 96.42 และภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวนร้อยละ 96.21 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจพบว่า ภารกิจด้านการ ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภารกิจด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีป้าย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ รองลงมาคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

Local Government Studies, Vol. 33, No 3, 333-354, June 2007. Transformational Government? The Role of Information Technology in Delivering Citizen – Centric Local Public Services เป็นงานที่มีความทันสมัย มีประเด็นที่น่าสนใจของการกำหนดนโยบายอย่างมีวิสัยทัศน์ใหม่เกี่ยวกับการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาบริหารจัดการภาครัฐในการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่กฎหมายภายใต้การกระจายอำนาจตามรัฐธรรมนูญ ทั้งนี้ผู้บริหารในบทบาทเป็นผู้กำหนดนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องอาศัยเครื่องมือในการดำเนินกิจกรรมหรือการกระทำต่างๆ โดยบทบาทใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาองค์กรในลักษณะของการบริหารจัดการ และการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ รวมทั้งบริบทเกี่ยวกับการบริการประชาชน นับว่าเป็นความท้าทายนักบริหาร งานบทความนี้มีความน่าสนใจในการศึกษาถึงนโยบายการให้บริการประชาชนของภาครัฐในส่วนของท้องถิ่นเกี่ยวกับบทบาทของการจัดการข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง ปฏิรูป ให้มีความรวดเร็ว คล่องตัว สะดวก อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการให้บริการประชาชนภายใต้การตั้งชื่อว่า ศูนย์การบริการสาธารณะของภาครัฐบริการครบสมบรูณ์ในจุดเดียว One Stop Service, Citizen-Centric, CRM, e-government, t- government เป็นต้น นับว่ามีอิทธิอย่างสูงต่อองค์กรและมีผลกระทบกับบุคคลอีกหลากหลายที่ติดต่อประสานงานกับองค์กร ผู้วิจารณ์เห็นว่าวัตถุประสงค์ของบทความ มีความครอบคลุม ชัดเจน ได้เนื้อหาสาระ มีความสมบรูณ์ ในรายละเอียดของการอธิบายความเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้น ประกอบกับเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ (NPM) ที่ต้องอาศัยเครื่องมือในการจัดการของภาครัฐในส่วนของท้องถิ่น ต่อการให้บริการภาคประชาชน โดยการประเมินผล การนำนโยบายไปปฏิบัติของการตั้งศูนย์การให้บริการประชาชน ที่มาจากการออกแบบของภาครัฐ ถือว่าเป็น

ทางเลือกของนโยบายที่ดีซึ่งสามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ร่วมกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาคประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป หากภาครัฐนำเอาทางเลือกของนโยบายการขับเคลื่อนศูนย์การบริการประชาชนในระดับท้องถิ่น โดยการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ อาจมีผลเสียในแง่ของค่าใช้จ่ายที่สูง บุคคลากรขาดความชำนาญ ต้องอาศัยระยะเวลา อย่างไรก็ตามการกำหนดนโยบาย นำนโยบายไปปฏิบัติ และประเมินผลของนโยบาย Citizen-Centric เป็นทางเลือกนโยบายที่จะนำมากำหนดนโยบายให้ครอบคลุมท้องถิ่นทั้งหมด โดยเป้าหมายนำมาซึ่งประโยชน์กับประชาชนโดยรวมอย่างแท้จริงต่อไป

การวิเคราะห์ถึง กระบวนการนโยบายสาธารณะเพื่อสามารถนำมาวิเคราะห์การประเมินผลได้นั้น ต้องอาศัยการเกิดเครือข่ายของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการประชาชน การกำหนดนโยบายสาธารณะขึ้น กล่าวคือ เครือข่ายองค์กรที่เกี่ยวข้อง หน่วยงาน ได้เกิดขึ้นในพื้นที่ ได้เชื่อมประสานกลายเป็นเครือข่ายนโยบายที่เข้ามาทำหน้าที่ในการสร้างประเด็นนโยบายสาธารณะร่วมกัน เครือข่ายนโยบายสาธารณะที่เกิดขึ้นได้ทำหน้าที่ในหลายมิติทั้งด้านการสร้างนโยบาย การติดตามตรวจสอบนโยบาย การกำหนดประเด็นและพัฒนานโยบาย เมื่อเป็นดังนี้ บทเรียนสำคัญที่เกิดขึ้นจึงอยู่ที่ว่า ปฏิบัติการในกระบวนการก่อเกิดนโยบายสาธารณะจึงควรเป็นการเข้าไปหนุนเสริมเครือข่ายนโยบาย (Policy Network) ซึ่งสำคัญกว่าการแสวงหาเทคนิคการวิเคราะห์นโยบาย การอบรมผู้รู้และสร้างนักเทคนิค และมากกว่าแค่เพียงการไปเน้นการสร้างกลไกกระบวนการมีส่วนร่วมให้หน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเสนอผลประโยชน์ ความต้องการของชุมชนตัวเอง และสามารถเข้ามาต่อรองผลประโยชน์ของตัวเอง รวมทั้งได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายที่ประชาชนต้องได้รับจากการให้บริการของส่วนท้องถิ่น ดังนั้น สิ่งที่สำคัญของการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะและปฏิบัติการที่สอดคล้องจึงควรมีลักษณะเป็นวิเคราะห์นโยบายแบบปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบาย มีการถกเถียง ปรึกษาหารือ (Deliberative Analysis of Policy) และปฏิบัติแบบถกแถลงปรึกษาหารือ (Deliberative Action) โดยมีจุดเน้นอยู่ที่ประชาชน สร้างพื้นให้ภาคส่วนต่างๆ หน่วยงาน องค์กร เข้ามาร่วมแถลงปรึกษาหารือ มากกว่าการวิเคราะห์เพื่อหาทางเลือก มากกว่าการตั้งคำถามเพื่อหานโยบายที่ดี (Analysis for Policy) บนฐานของการวิเคราะห์นโยบายแบบเส้นตรง และปฏิบัติการทางนโยบายที่มีจุดเน้นอยู่ที่รัฐ และระบบราชการ เท่านั้นจะต้องมีส่วนร่วมกันทุกภาคส่วน จึงมีการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยอาจใช้เทคนิคต่างๆเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ จะเห็นได้ว่า ศูนย์การบริการสาธารณะของภาครัฐในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นนโยบายที่มีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน เป็นนโยบายที่ประกอบด้วยลำดับขั้นตอน ประกอบด้วยการกำหนดการกระทำต่างๆของการให้บริการ มีการประกาศให้ประชาชนในชุมชนได้ทราบ และมีการดำเนินงานของผู้ให้บริการคือภาครัฐส่วนท้องถิ่น นับว่าเป็นนโยบายที่มีหลักเกณฑ์ มีบรรทัดฐานสำหรับวางแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีจุดหมายที่นำไปสู่การสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแน่นอน ชัดเจนในการทำงานของบุคลากร มีการนำเอาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใดก็ตาม ระบบทะเบียนราษฎร์ ระบบการจัดเก็บภาษี เป็นต้น นับว่าเครื่องมือที่จะนำไปสู่ภาวการณ์มีเอกภาพ หรือเอกรูปของการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งเป็นกลไกที่ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และประการสุดท้ายเป็นกระบวนการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่มีเหตุมีผล ในกระแสโลกาภิวัตน์ที่เทคโนโลยีมีความจำเป็นอย่างยิ่งยวด

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ พร้อมทั้งประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีกรอบแนวคิดดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ปัจจัยส่วนบุคคล
1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
4. อาชีพหลัก
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รูปภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
1. ด้านกระบวนการการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านช่องทางการให้บริการ
5. โครงการ

รูปภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยตัวแปรตาม

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

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

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดประชากรศึกษาเป็นกลุ่มประชาชนผู้ขอรับบริการที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตพื้นที่ อย่างน้อย 1 ภารกิจ จากประชากรในกลุ่มเฉลี่ยตามตารางสำเร็จรูปของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95% เมื่อกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ ± 5% จะได้จำนวนประชากรตามตารางสำเร็จรูปของยามาเน่ หากแต่ผู้วิจัยขอใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ประเมินผลและเพื่อทำให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นพื้นฐานในการศึกษากลุ่มประชากรในท้องถิ่น ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตารางสำเร็จรูป

เนื่องจากการใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นสิ่งจำเป็นต้องมีในงานวิจัยเกือบทั้งหมด จึงมีผู้คิดตารางสำเร็จรูปขึ้นเพื่อความสะดวกในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง สำหรับงานวิจัยเชิงบรรยายที่รู้จักกันทั่วไป

N หมายถึง จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

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

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

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

3.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ มีขั้นตอนเริ่มจากการศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนั้นกำหนดจุดมุ่งหมาย ขอบเขต ของเครื่องมือ โดยสร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ขอบเขตเนื้อหา ครอบคลุมภารกิจและงานการให้บริการโดยประเภทและลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านต่างๆ เป็นแบบสอบถามตัวเลือก ๕ ระดับ ประกอบด้วยคำตอบ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแบ่งเป็นข้อคำถามใน ๔ ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น เป็นแบบสอบถามตัวเลือก ๕ ระดับ ประกอบด้วยคำตอบ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแบ่งเป็นข้อคำถามใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด คือ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี และผู้ด้อยโอกาส

ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านการควบคุมอาคาร

ตอนที่ 2.5 ภารกิจด้านการจัดการศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ

ตอนที่ 3.2 โครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ แบบสอบถามแบบปลายปิด และปลายเปิดสำหรับประชาชนผู้ที่อยู่ในเขตการปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 400 คน โดยผู้ศึกษาได้สอบถามถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านต่างๆ โครงการและข้อเสนอแนะ

ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสารทางราชการ หนังสือ งานวิจัย บทความ ที่เกี่ยวข้อง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

เกณฑ์การให้คะแนน (Interval Scale) ระดับความพึงพอใจ

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

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

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

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

สรุปร้อยละของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านการให้บริการและนำร้อยละของแต่ละภารกิจมาหาค่าร้อยละเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจัดทำรายงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำผลการสำรวจข้อมูลไปประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยสรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการให้บริการของโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น พร้อมทั้งสรุปปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆ

เกณฑ์การประเมินตามตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามข้อ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้บริการ

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

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561” มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ และโครงการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการสำรวจใช้การสุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไป ทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจะแบ่งเป็นการศึกษาภารกิจการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี และผู้ด้อยโอกาส

ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านการควบคุมอาคาร

ตอนที่ 2.5 ภารกิจด้านการจัดการศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ

ตอนที่ 3.2 โครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ

4.1 ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	175	43.75
	หญิง	225	56.25
รวม		**400**	**100**

ตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
อายุ			
	ต่ำกว่า 21 ปี	31	7.75
	21 - 30 ปี	86	21.50
	31 - 40 ปี	201	50.25
	41 - 50 ปี	47	11.75
	51 ปีขึ้นไป	35	8.75
รวม		**400**	**100**

ตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และ มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด			
	ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	95	23.75
	มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า	176	44.00
	อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า	112	28.00
	ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี	14	3.50
	ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	3	0.75
รวม		**400**	**100**

ตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และ มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก			
	ผู้ประกอบการ/นายจ้าง	87	21.75
	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	111	27.75
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	83	20.75
	รับจ้างทั่วไป	41	10.25
	เกษตร/ประมง	12	3.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ	23	5.75
	ว่างงาน	4	1.00
	นักเรียน/นักศึกษา	15	3.75
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น	24	6.00
	อื่น ๆ	0	0.00
รวม		**400**	**100**

ตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 รองลงมาคือ มีอาชีพผู้ประกอบการ/นายจ้าง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 มีอาชีพเกษตร/ประมง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ว่างงาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และ อื่น ๆ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,001 บาท	102	25.50
5,001 - 10,000 บาท	124	31.00
10,001 - 15,000 บาท	112	28.00
15,001 - 20,000 บาท	51	12.75
20,001 บาทขึ้นไป	11	2.75
รวม	**400**	**100.00**

ตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	332 (83.00)	54 (10.80)	12 (1.80)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.80	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	343 (85.75)	43 (8.60)	11 (1.65)	3 (0.30)	0 (0.00)	96.30	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	334 (83.50)	45 (9.00)	16 (2.40)	5 (0.50)	0 (0.00)	95.40	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	352 (88.00)	23 (4.60)	24 (3.60)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.30	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	350 (87.50)	26 (5.20)	18 (2.70)	6 (0.60)	0 (0.00)	96.00	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	339 (84.75)	33 (6.60)	20 (3.00)	8 (0.80)	0 (0.00)	95.15	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	352 (88.00)	27 (5.40)	12 (1.80)	9 (0.90)	0 (0.00)	96.10	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	333 (83.25)	41 (8.20)	15 (2.25)	11 (1.10)	0 (0.00)	94.80	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	332 (83.00)	43 (8.60)	23 (3.45)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.25	400

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	352 (88.00)	27 (5.40)	17 (2.55)	4 (0.40)	0 (0.00)	96.35	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	328 (82.00)	51 (10.20)	15 (2.25)	6 (0.60)	0 (0.00)	95.05	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	322 (80.50)	47 (9.40)	24 (3.60)	7 (0.70)	0 (0.00)	94.20	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	342 (85.50)	33 (6.60)	21 (3.15)	4 (0.40)	0 (0.00)	95.65	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	349 (87.25)	27 (5.40)	17 (2.55)	7 (0.70)	0 (0.00)	95.90	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	347 (86.75)	34 (6.80)	15 (2.25)	4 (0.40)	0 (0.00)	96.20	400
รวม	**5107 (85.12)**	**554 (7.39)**	**260 (2.60)**	**79 (0.53)**	**0 (0.00)**	**95.63**	**6000**

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**95.96**	**4.80**	**0.54**	**มากที่สุด**	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	95.80	4.79	0.51	มากที่สุด	4
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	96.30	4.82	0.50	มากที่สุด	1
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	95.40	4.77	0.58	มากที่สุด	5
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	96.30	4.82	0.53	มากที่สุด	1
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ	96.00	4.80	0.58	มากที่สุด	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**95.33**	**4.77**	**0.62**	**มากที่สุด**	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	95.15	4.76	0.64	มากที่สุด	3
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	96.10	4.81	0.59	มากที่สุด	1
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	94.80	4.74	0.66	มากที่สุด	4
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	95.25	4.76	0.57	มากที่สุด	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**95.20**	**4.76**	**0.60**	**มากที่สุด**	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	96.35	4.82	0.54	มากที่สุด	1
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	95.05	4.75	0.59	มากที่สุด	2
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	94.20	4.71	0.66	มากที่สุด	3
ด้านช่องทางการให้บริการ	**95.92**	**4.80**	**0.57**	**มากที่สุด**	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.65	4.78	0.58	มากที่สุด	3
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	95.90	4.80	0.59	มากที่สุด	2
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	96.20	4.81	0.54	มากที่สุด	1
รวม	**95.63**	**4.78**	**0.58**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 6 และตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.63 ($\overline{X}$=4.78, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.96 ($\overline{X}$=4.80, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.30 ($\overline{X}$=4.82, S.D.=0.50) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ($\overline{X}$=4.77, S.D.=0.58)

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.92 ($\overline{X}$=4.80, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.54) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\overline{X}$=4.78, S.D.=0.58)

อันดับที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.33 ($\overline{X}$=4.77, S.D.=0.62) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.10 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.59) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 ($\overline{X}$=4.74, S.D.=0.66)

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\overline{X}$=4.76, S.D.=0.60) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.35 ($\overline{X}$=4.82, S.D.=0.54) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 ($\overline{X}$=4.71, S.D.=0.66)

ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจ ด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	343 (85.75)	43 (6.45)	13 (1.95)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.40	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	349 (87.25)	34 (5.10)	15 (2.25)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.50	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	350 (87.50)	32 (6.40)	12 (1.80)	6 (0.60)	0 (0.00)	96.30	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	349 (87.25)	26 (5.20)	21 (3.15)	4 (0.40)	0 (0.00)	96.00	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	335 (83.75)	45 (9.00)	17 (2.55)	3 (0.30)	0 (0.00)	95.60	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	334 (83.50)	51 (10.20)	13 (1.95)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.85	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	347 (86.75)	27 (5.40)	19 (2.85)	7 (0.70)	0 (0.00)	95.70	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	356 (89.00)	31 (6.20)	12 (1.80)	1 (0.10)	0 (0.00)	97.10	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	361 (90.25)	26 (5.20)	11 (1.65)	2 (0.20)	0 (0.00)	97.30	400

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	352 (88.00)	23 (4.60)	16 (2.40)	9 (0.90)	0 (0.00)	95.90	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	360 (90.00)	24 (4.80)	11 (1.65)	5 (0.50)	0 (0.00)	96.95	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	339 (84.75)	43 (8.60)	14 (2.10)	4 (0.40)	0 (0.00)	95.85	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	323 (80.75)	55 (11.00)	19 (2.85)	3 (0.30)	0 (0.00)	94.90	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	338 (84.50)	37 (7.40)	23 (3.45)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.55	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	349 (87.25)	29 (5.80)	15 (2.25)	7 (0.70)	0 (0.00)	96.00	400
รวม	**5185 (86.42)**	**526 (7.01)**	**231 (2.31)**	**58 (0.39)**	**0 (0.00)**	**96.13**	**6000**

ตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**96.16**	**4.81**	**0.53**	**มากที่สุด**	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	96.40	4.82	0.48	มากที่สุด	2
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	96.50	4.83	0.50	มากที่สุด	1
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	96.30	4.82	0.55	มากที่สุด	3
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	96.00	4.80	0.57	มากที่สุด	4
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ	95.60	4.78	0.55	มากที่สุด	5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**96.49**	**4.82**	**0.51**	**มากที่สุด**	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	95.85	4.79	0.51	มากที่สุด	3
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.70	4.79	0.61	มากที่สุด	4
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	97.10	4.86	0.45	มากที่สุด	2
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	97.30	4.87	0.45	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**96.23**	**4.81**	**0.56**	**มากที่สุด**	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	95.90	4.80	0.61	มากที่สุด	2
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	96.95	4.85	0.51	มากที่สุด	1
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	95.85	4.79	0.54	มากที่สุด	3
ด้านช่องทางการให้บริการ	**95.48**	**4.77**	**0.57**	**มากที่สุด**	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	94.90	4.75	0.57	มากที่สุด	3
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	95.55	4.78	0.56	มากที่สุด	2
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	96.00	4.80	0.58	มากที่สุด	1
รวม	**96.13**	**4.81**	**0.54**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 8 และตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.13 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อยดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.49 ($\overline{X}$=4.82, S.D.=0.51) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.30 ($\overline{X}$=4.87, S.D.=0.45) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\overline{X}$=4.79, S.D.=0.61)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.23 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.95 ($\overline{X}$=4.85, S.D.=0.51) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\overline{X}$=4.79, S.D.=0.54)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.16 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.53) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.50 ($\overline{X}$=4.83, S.D.=0.50) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\overline{X}$=4.78, S.D.=0.55)

อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.48 ($\overline{X}$=4.77, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\overline{X}$=4.80, S.D.=0.58) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.90 ($\overline{X}$=4.75, S.D.=0.57)

ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	334 (83.50)	43 (8.60)	21 (3.15)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.45	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	348 (87.00)	32 (6.40)	17 (2.55)	3 (0.30)	0 (0.00)	96.25	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	349 (87.25)	36 (7.20)	14 (2.10)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.65	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	333 (83.25)	44 (8.80)	19 (2.85)	4 (0.40)	0 (0.00)	95.30	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	345 (86.25)	27 (5.40)	21 (3.15)	7 (0.70)	0 (0.00)	95.50	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	329 (82.25)	51 (10.20)	14 (2.10)	6 (0.60)	0 (0.00)	95.15	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	356 (89.00)	28 (5.60)	11 (1.65)	5 (0.50)	0 (0.00)	96.75	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	359 (89.75)	22 (4.40)	15 (2.25)	4 (0.40)	0 (0.00)	96.80	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	352 (88.00)	32 (6.40)	12 (1.80)	4 (0.40)	0 (0.00)	96.60	400

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	355 (88.75)	27 (5.40)	17 (2.55)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.80	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	344 (86.00)	41 (8.20)	13 (1.95)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.35	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	338 (84.50)	46 (9.20)	12 (1.80)	4 (0.40)	0 (0.00)	95.90	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	335 (83.75)	42 (8.40)	15 (2.25)	8 (0.80)	0 (0.00)	95.20	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	348 (87.00)	32 (6.40)	19 (2.85)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.35	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	341 (85.25)	33 (6.60)	20 (3.00)	6 (0.60)	0 (0.00)	95.45	400
รวม	**5163 (86.05)**	**536 (7.15)**	**240 (2.40)**	**61 (0.41)**	**0 (0.00)**	**96.00**	**6000**

ตารางที่ 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**95.83**	**4.79**	**0.56**	**มากที่สุด**	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	95.45	4.77	0.56	มากที่สุด	4
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	96.25	4.81	0.53	มากที่สุด	2
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	96.65	4.83	0.47	มากที่สุด	1
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	95.30	4.77	0.58	มากที่สุด	5
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ	95.50	4.78	0.62	มากที่สุด	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**96.33**	**4.82**	**0.54**	**มากที่สุด**	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	95.15	4.76	0.59	มากที่สุด	4
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	96.75	4.84	0.52	มากที่สุด	2
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	96.80	4.84	0.52	มากที่สุด	1
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	96.60	4.83	0.51	มากที่สุด	3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**96.35**	**4.82**	**0.50**	**มากที่สุด**	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	96.80	4.84	0.48	มากที่สุด	1
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	96.35	4.82	0.49	มากที่สุด	2
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	95.90	4.80	0.53	มากที่สุด	3
ด้านช่องทางการให้บริการ	**95.67**	**4.78**	**0.58**	**มากที่สุด**	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.20	4.76	0.61	มากที่สุด	3
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	96.35	4.82	0.51	มากที่สุด	1
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	95.45	4.77	0.60	มากที่สุด	2
รวม	**96.03**	**4.80**	**0.54**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 10 และตารางที่ 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.03 ($\overline{X}$=4.80, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.35 ($\overline{X}$=4.82, S.D.=0.50) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$=4.84, S.D.=0.48) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.90 ($\overline{X}$=4.80, S.D.=0.53)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.33 ($\overline{X}$=4.82, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$=4.84, S.D.=0.52) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ($\overline{X}$=4.76, S.D.=0.59)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.83 ($\overline{X}$=4.79, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.65 ($\overline{X}$=4.83, S.D.=0.47) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ($\overline{X}$=4.77, S.D.=0.58)

อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.67 ($\overline{X}$=4.78, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.35 ($\overline{X}$=4.82, S.D.=0.51) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\overline{X}$=4.76, S.D.=0.61)

ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านการควบคุมอาคาร

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านการควบคุมอาคาร

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	354 (88.50)	31 (6.20)	14 (2.10)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.90	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	353 (88.25)	23 (4.60)	22 (3.30)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.35	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	360 (90.00)	24 (4.80)	13 (1.95)	3 (0.30)	0 (0.00)	97.05	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	352 (88.00)	31 (6.20)	12 (1.80)	5 (0.50)	0 (0.00)	96.50	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	358 (89.50)	26 (5.20)	14 (2.10)	2 (0.20)	0 (0.00)	97.00	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	339 (84.75)	43 (8.60)	17 (2.55)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.00	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	360 (90.00)	25 (5.00)	13 (1.95)	2 (0.20)	0 (0.00)	97.15	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	351 (87.75)	27 (5.40)	21 (3.15)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.40	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	362 (90.50)	23 (4.60)	14 (2.10)	1 (0.10)	0 (0.00)	97.30	400

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านการควบคุมอาคาร(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	357 (89.25)	31 (6.20)	11 (1.65)	1 (0.10)	0 (0.00)	97.20	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	352 (88.00)	34 (6.80)	12 (1.80)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.80	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	345 (86.25)	36 (7.20)	17 (2.55)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.20	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	353 (88.25)	33 (6.60)	13 (1.95)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.90	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	349 (87.25)	36 (7.20)	14 (2.10)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.65	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	366 (91.50)	21 (4.20)	11 (1.65)	2 (0.20)	0 (0.00)	97.55	400
รวม	**5311 (88.52)**	**444 (5.92)**	**218 (2.18)**	**27 (0.18)**	**0 (0.00)**	**96.80**	**6000**

ตารางที่ 13 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการควบคุมอาคาร

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**96.76**	**4.84**	**0.50**	**มากที่สุด**	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	96.90	4.85	0.46	มากที่สุด	3
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	96.35	4.82	0.54	มากที่สุด	5
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	97.05	4.85	0.49	มากที่สุด	1
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	96.50	4.83	0.53	มากที่สุด	4
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ	97.00	4.85	0.48	มากที่สุด	2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**96.71**	**4.84**	**0.49**	**มากที่สุด**	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	96.00	4.80	0.51	มากที่สุด	4
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	97.15	4.86	0.47	มากที่สุด	2
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	96.40	4.82	0.52	มากที่สุด	3
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	97.30	4.87	0.45	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**96.73**	**4.84**	**0.48**	**มากที่สุด**	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	97.20	4.86	0.44	มากที่สุด	1
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	96.80	4.84	0.47	มากที่สุด	2
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	96.20	4.81	0.52	มากที่สุด	3
ด้านช่องทางการให้บริการ	**97.03**	**4.85**	**0.46**	**มากที่สุด**	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	96.90	4.85	0.46	มากที่สุด	2
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	96.65	4.83	0.47	มากที่สุด	3
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	97.55	4.88	0.44	มากที่สุด	1
รวม	**96.80**	**4.84**	**0.48**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 12 และตารางที่ 13 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านการควบคุมอาคาร พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$=4.84, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.03 ($\overline{X}$=4.85, S.D.=0.46) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.55 ($\overline{X}$=4.88, S.D.=0.44) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.65 ($\overline{X}$=4.83, S.D.=0.47)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.76 ($\overline{X}$=4.84, S.D.=0.50) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.05 ($\overline{X}$=4.85, S.D.=0.49) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.35 ($\overline{X}$=4.82, S.D.=0.54)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.73 ($\overline{X}$=4.84, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$=4.86, S.D.=0.44) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.52)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.71 ($\overline{X}$=4.84, S.D.=0.49) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.30 ($\overline{X}$=4.87, S.D.=0.45) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\overline{X}$=4.80, S.D.=0.51)

ตอนที่ 2.5 ภารกิจด้านการจัดการศึกษา

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านการจัดการศึกษา

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	363 (90.75)	31 (6.20)	5 (0.75)	1 (0.10)	0 (0.00)	97.80	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	362 (90.50)	23 (4.60)	12 (1.80)	3 (0.30)	0 (0.00)	97.20	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	365 (91.25)	24 (4.80)	6 (0.90)	5 (0.50)	0 (0.00)	97.45	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	365 (91.25)	21 (4.20)	11 (1.65)	3 (0.30)	0 (0.00)	97.40	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	361 (90.25)	27 (5.40)	8 (1.20)	4 (0.40)	0 (0.00)	97.25	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	356 (89.00)	33 (6.60)	9 (1.35)	2 (0.20)	0 (0.00)	97.15	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	360 (90.00)	28 (5.60)	10 (1.50)	2 (0.20)	0 (0.00)	97.30	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	362 (90.50)	32 (6.40)	4 (0.60)	2 (0.20)	0 (0.00)	97.70	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	356 (89.00)	31 (6.20)	12 (1.80)	1 (0.10)	0 (0.00)	97.10	400

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านการจัดการศึกษา (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	356 (89.00)	26 (5.20)	16 (2.40)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.80	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	360 (90.00)	34 (6.80)	4 (0.60)	2 (0.20)	0 (0.00)	97.60	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	365 (91.25)	29 (5.80)	5 (0.75)	1 (0.10)	0 (0.00)	97.90	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	344 (86.00)	43 (8.60)	12 (1.80)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.50	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	361 (90.25)	28 (5.60)	7 (1.05)	4 (0.40)	0 (0.00)	97.30	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	364 (91.00)	24 (4.80)	8 (1.20)	4 (0.40)	0 (0.00)	97.40	400
รวม	**5400 (90.00)**	**434 (5.79)**	**129 (1.29)**	**37 (0.25)**	**0 (0.00)**	**97.32**	**6000**

ตารางที่ 15 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการจัดการศึกษา

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**97.42**	**4.87**	**0.45**	**มากที่สุด**	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	97.80	4.89	0.37	มากที่สุด	1
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	97.20	4.86	0.47	มากที่สุด	5
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	97.45	4.87	0.47	มากที่สุด	2
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	97.40	4.87	0.46	มากที่สุด	3
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ	97.25	4.86	0.47	มากที่สุด	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**97.31**	**4.87**	**0.43**	**มากที่สุด**	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	97.15	4.86	0.44	มากที่สุด	3
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	97.30	4.87	0.44	มากที่สุด	2
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	97.70	4.89	0.39	มากที่สุด	1
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	97.10	4.86	0.45	มากที่สุด	4
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**97.43**	**4.87**	**0.42**	**มากที่สุด**	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	96.80	4.84	0.49	มากที่สุด	3
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	97.60	4.88	0.39	มากที่สุด	2
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	97.90	4.90	0.37	มากที่สุด	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	**97.07**	**4.85**	**0.46**	**มากที่สุด**	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	96.50	4.83	0.47	มากที่สุด	3
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	97.30	4.87	0.46	มากที่สุด	2
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	97.40	4.87	0.46	มากที่สุด	1
รวม	**97.32**	**4.87**	**0.44**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 14 และตารางที่ 15 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านการจัดการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.32 ($\overline{X}$=4.87, S.D.=0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.43 ($\overline{X}$=4.87, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.90 ($\overline{X}$=4.90, S.D.=0.37) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$=4.84, S.D.=0.49)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.42 ($\overline{X}$=4.87, S.D.=0.45) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$=4.89, S.D.=0.37) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$=4.86, S.D.=0.47)

อันดับที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.31 ($\overline{X}$=4.87, S.D.=0.43) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.70 ($\overline{X}$=4.89, S.D.=0.39) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.10 ($\overline{X}$=4.86, S.D.=0.45)

อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.07 ($\overline{X}$=4.85, S.D.=0.46) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$=4.87, S.D.=0.46) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.50 ($\overline{X}$=4.83, S.D.=0.47)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน							
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	352 (88.00)	34 (6.80)	13 (1.95)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.85	400
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	363 (90.75)	23 (4.60)	12 (1.80)	2 (0.20)	0 (0.00)	97.35	400
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	349 (87.25)	34 (6.80)	15 (2.25)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.50	400
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน							
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	351 (87.75)	33 (6.60)	14 (2.10)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.65	400
5.ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	363 (90.75)	21 (4.20)	14 (2.10)	2 (0.20)	0 (0.00)	97.25	400
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	364 (91.00)	23 (4.60)	12 (1.80)	1 (0.10)	0 (0.00)	97.50	400
7. ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	348 (87.00)	22 (4.40)	29 (4.35)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.85	400

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	363 (90.75)	25 (5.00)	11 (1.65)	1 (0.10)	0 (0.00)	97.50	400
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	363 (90.75)	23 (4.60)	13 (1.95)	1 (0.10)	0 (0.00)	97.40	400
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวกับโครงการ	357 (89.25)	26 (5.20)	15 (2.25)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.90	400
รวม	**3573 (89.33)**	**264 (5.28)**	**148 (2.22)**	**15 (0.15)**	**0 (0.00)**	**96.98**	**4000**

ตารางที่ 17 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	**96.90**	**4.85**	**0.47**	**มากที่สุด**	
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	96.85	4.84	0.46	มากที่สุด	2
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	97.35	4.87	0.45	มากที่สุด	1
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	96.50	4.83	0.50	มากที่สุด	3
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	**96.81**	**4.84**	**0.49**	**มากที่สุด**	
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	96.65	4.83	0.49	มากที่สุด	3
5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	97.25	4.86	0.47	มากที่สุด	2
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	97.50	4.88	0.43	มากที่สุด	1
7. ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	95.85	4.79	0.57	มากที่สุด	4
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**97.27**	**4.86**	**0.45**	**มากที่สุด**	
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	97.50	4.88	0.42	มากที่สุด	1
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	97.40	4.87	0.44	มากที่สุด	2
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวกับโครงการ	96.90	4.85	0.49	มากที่สุด	3
รวม	**96.98**	**4.85**	**0.47**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 16 และตารางที่ 17 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในโครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.98 ($\overline{X}$=4.85, S.D.=0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.27 ($\overline{X}$=4.86, S.D.=0.45) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.50 ($\overline{X}$=4.88, S.D.=0.42) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีเอกสารสื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.90 ($\overline{X}$=4.85, S.D.=0.49)

อันดับที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.90 ($\overline{X}$=4.85, S.D.=0.47) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.35 ($\overline{X}$=4.87, S.D.=0.45) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.50 ($\overline{X}$=4.83, S.D.=0.50)

อันดับที่ 3 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.81 ($\overline{X}$=4.84, S.D.=0.49) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.50 ($\overline{X}$=4.88, S.D.=0.43) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\overline{X}$=4.79, S.D.=0.57)

ตอนที่ 3.2 โครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน							
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	339 (84.75)	45 (9.00)	15 (2.25)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.10	400
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	333 (83.25)	53 (10.60)	12 (1.80)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.85	400
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	340 (85.00)	43 (8.60)	16 (2.40)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.10	400
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน							
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	347 (86.75)	34 (6.80)	18 (2.70)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.35	400
5.ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	333 (83.25)	46 (9.20)	20 (3.00)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.55	400
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	335 (83.75)	51 (10.20)	11 (1.65)	3 (0.30)	0 (0.00)	95.90	400
7. ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	351 (87.75)	34 (6.80)	14 (2.10)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.75	400

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	351 (87.75)	32 (6.40)	16 (2.40)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.65	400
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	349 (87.25)	37 (7.40)	13 (1.95)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.70	400
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวกับโครงการ	335 (83.75)	43 (8.60)	18 (2.70)	4 (0.40)	0 (0.00)	95.45	400
รวม	**3413 (85.33)**	**418 (8.36)**	**153 (2.30)**	**16 (0.16)**	**0 (0.00)**	**96.14**	**4000**

ตารางที่ 19 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	**96.02**	**4.80**	**0.50**	**มากที่สุด**	
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	96.10	4.81	0.50	มากที่สุด	1
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	95.85	4.79	0.50	มากที่สุด	3
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	96.10	4.81	0.50	มากที่สุด	1
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	**96.14**	**4.81**	**0.51**	**มากที่สุด**	
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	96.35	4.82	0.50	มากที่สุด	2
5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	95.55	4.78	0.54	มากที่สุด	4
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	95.90	4.80	0.51	มากที่สุด	3
7. ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	96.75	4.84	0.47	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**96.27**	**4.81**	**0.51**	**มากที่สุด**	
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	96.65	4.83	0.48	มากที่สุด	2
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	96.70	4.84	0.47	มากที่สุด	1
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวกับโครงการ	95.45	4.77	0.57	มากที่สุด	3
รวม	**96.14**	**4.81**	**0.51**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 18 และตารางที่ 19 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในโครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.14 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.27 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.51) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.70 ($\overline{X}$=4.84, S.D.=0.47) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\overline{X}$=4.77, S.D.=0.57)

อันดับที่ 2 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.14 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.51) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.75 ($\overline{X}$=4.84, S.D.=0.47) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.55 ($\overline{X}$=4.78, S.D.=0.54)

อันดับที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.02 ($\overline{X}$=4.80, S.D.=0.50) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.10 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.50) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\overline{X}$=4.79, S.D.=0.50)

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561 จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย
2. ภารกิจด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส
3. ภารกิจด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
4. ภารกิจด้านการควบคุมอาคาร
5. ภารกิจด้านการจัดการศึกษา

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ
2. โครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2561 ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.38 ($\overline{X}$=4.82, S.D.=0.52) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน) เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านการจัดการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.32 ($\overline{X}$=4.87, S.D.=0.44) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านการควบคุมอาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$=4.84, S.D.=0.48) อันดับที่สาม คือ ภารกิจด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.13 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.54) อันดับที่สี่ คือ ภารกิจด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\overline{X}$=4.80, S.D.=0.55) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.63 ($\overline{X}$=4.78, S.D.=0.58) (ดูตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ**เทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี**

ภารกิจการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย	95.63	4.78	0.58	มากที่สุด	5
2. ด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส	96.13	4.81	0.54	มากที่สุด	3
3. ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย	96.00	4.80	0.55	มากที่สุด	4
4. ด้านการควบคุมอาคาร	96.80	4.84	0.48	มากที่สุด	2
5. ด้านการจัดการศึกษา	97.32	4.87	0.44	มากที่สุด	1
	96.38	**4.82**	**0.52**	**มากที่สุด**	

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.56 ($\overline{X}$=4.83, S.D.=0.49) เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.98 ($\overline{X}$=4.85, S.D.=0.47) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.14 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.51) (ดูตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการ**เทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี**

โครงการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. โครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ	96.98	4.85	0.47	มากที่สุด	1
2. โครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ	96.14	4.81	0.51	มากที่สุด	2
	96.56	**4.83**	**0.49**	**มากที่สุด**	

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 และส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และ มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 ในส่วนการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และ มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 รองลงมาคือ มีอาชีพผู้ประกอบการ/นายจ้าง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 มีอาชีพเกษตร/ประมง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ว่างงาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และ อื่น ๆ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 และส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

การให้บริการในภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.63 ($\overline{X}$=4.78, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.96 ($\overline{X}$=4.80, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.30 ($\overline{X}$=4.82, S.D.=0.50) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ($\overline{X}$=4.77, S.D.=0.58)

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.92 ($\overline{X}$=4.80, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับ

แรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.54) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\overline{X}$=4.78, S.D.=0.58)

อันดับที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.33 ($\overline{X}$=4.77, S.D.=0.62) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.10 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.59) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 ($\overline{X}$=4.74, S.D.=0.66)

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\overline{X}$=4.76, S.D.=0.60) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.35 ($\overline{X}$=4.82, S.D.=0.54) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 ($\overline{X}$=4.71, S.D.=0.66)

ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส

การให้บริการในภารกิจด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.13 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.49 ($\overline{X}$=4.82, S.D.=0.51) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.30 ($\overline{X}$=4.87, S.D.=0.45) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\overline{X}$=4.79, S.D.=0.61)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.23 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.95 ($\overline{X}$=4.85, S.D.=0.51) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\overline{X}$=4.79, S.D.=0.54)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.16 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.53) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.50 ($\overline{X}$=4.83, S.D.=0.50) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มี

การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\overline{X}$=4.78, S.D.=0.55)

อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.48 ($\overline{X}$=4.77, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\overline{X}$=4.80, S.D.=0.58) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.90 ($\overline{X}$=4.75, S.D.=0.57)

ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

การให้บริการในภารกิจด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.03 ($\overline{X}$ =4.80, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.35 ($\overline{X}$ =4.82, S.D.=0.50) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ =4.84, S.D.=0.48) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.90 ($\overline{X}$ =4.80, S.D.=0.53)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.33 ($\overline{X}$ =4.82, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ =4.84, S.D.=0.52) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ($\overline{X}$ =4.76, S.D.=0.59)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.83 ($\overline{X}$ =4.79, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.65 ($\overline{X}$ =4.83, S.D.=0.47) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ($\overline{X}$ =4.77, S.D.=0.58)

อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.67 ($\overline{X}$ =4.78, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.35 ($\overline{X}$ =4.82, S.D.=0.51) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\overline{X}$ =4.76, S.D.=0.61)

ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านการควบคุมอาคาร

การให้บริการในภารกิจด้านการควบคุมอาคาร พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$=4.84, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.03 ($\overline{X}$=4.85, S.D.=0.46) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.55 ($\overline{X}$=4.88, S.D.=0.44) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.65 ($\overline{X}$=4.83, S.D.=0.47)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.76 ($\overline{X}$=4.84, S.D.=0.50) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.05 ($\overline{X}$=4.85, S.D.=0.49) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.35 ($\overline{X}$=4.82, S.D.=0.54)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.73 ($\overline{X}$=4.84, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$=4.86, S.D.=0.44) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.52)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.71 ($\overline{X}$=4.84, S.D.=0.49) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.30 ($\overline{X}$=4.87, S.D.=0.45) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\overline{X}$=4.80, S.D.=0.51)

ตอนที่ 2.5 ภารกิจด้านการจัดการศึกษา

การให้บริการในภารกิจด้านการจัดการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.32 ($\overline{X}$=4.87, S.D.=0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.43 ($\overline{X}$=4.87, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.90 ($\overline{X}$=4.90, S.D.=0.37) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$=4.84, S.D.=0.49)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.42 ($\overline{X}$=4.87, S.D.=0.45) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$=4.89, S.D.=0.37) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$=4.86, S.D.=0.47)

อันดับที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.31 ($\overline{X}$=4.87, S.D.=0.43) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.70 ($\overline{X}$=4.89, S.D.=0.39) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.10 ($\overline{X}$=4.86, S.D.=0.45)

อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.07 ($\overline{X}$=4.85, S.D.=0.46) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$=4.87, S.D.=0.46) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.50 ($\overline{X}$=4.83, S.D.=0.47)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ

การให้บริการในโครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.98 ($\overline{X}$=4.85, S.D.=0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.27 ($\overline{X}$=4.86, S.D.=0.45) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.50 ($\overline{X}$=4.88, S.D.=0.42) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีเอกสารสื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.90 ($\overline{X}$=4.85, S.D.=0.49)

อันดับที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.90 ($\overline{X}$=4.85, S.D.=0.47) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.35 ($\overline{X}$=4.87, S.D.=0.45) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.50 ($\overline{X}$=4.83, S.D.=0.50)

อันดับที่ 3 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.81 ($\overline{X}$=4.84, S.D.=0.49) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง อันดับแรกคือ การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.50 ($\overline{X}$=4.88, S.D.=0.43) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\overline{X}$=4.79, S.D.=0.57)

ตอนที่ 3.2 โครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ

การให้บริการในโครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.14 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.27 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.51) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.70 ($\overline{X}$=4.84, S.D.=0.47) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\overline{X}$=4.77, S.D.=0.57)

อันดับที่ 2 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.14 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.51) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง อันดับแรกคือ ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.75 ($\overline{X}$=4.84, S.D.=0.47) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.55 ($\overline{X}$=4.78, S.D.=0.54)

อันดับที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.02 ($\overline{X}$=4.80, S.D.=0.50) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.10 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.50) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\overline{X}$=4.79, S.D.=0.50)

5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ และความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. ภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย

2. ภารกิจด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ

3. ภารกิจด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน

4. ภารกิจด้านการควบคุมอาคาร

ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

5. ภารกิจด้านการจัดการศึกษา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

ควรมีการพัฒนาระบบความปลอดภัยในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น
ควรมีระบบการศึกษาแก่เยาวชนที่มากขึ้นเพื่อพัฒนาศักยภาพเยาวชน
ควรจัดทุนการศึกษาให้กับเยาชนเพื่อศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น
ควรมีการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อรับข้อมูลปัญหาของชุมชนที่เกิดขึ้น
ควรจะจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อนำมาซึ่งความสามัคคีและความก้าวหน้าของชุมชน

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้เทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่และประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). *ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่.* ภาคนิพนธ์ รป.ม. (การเมืองและการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. *คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร, **การปกครองท้องถิ่นไทย** พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิฆเนศ พริ้นติ้ง เซ็นเตอร์ จำกัด, 2539), หน้า 28.

เทพนิมิต พิมทะวงศ์. (2545). *ความหมายความพึงพอใจ.* วารสารทันตภูธร, 6 (1), หน้า 11-12

เฉลิมพงศ์ มีสมนัย,การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในการบริหารราชการไทย,(นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช,ปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ.2547), หน้า 125.

ธเนศวร์ เจริญเมือง, 100 ปีการปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ.2440-2550, (กรุงเทพมหานคร : โครงการจัดพิมพ์คบไฟ, 2550), หน้า 89.

ธันยวัฒน์ รัตนสัค, การบริหารราชการไทย, (เชียงใหม่ : สำนักวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555), หน้า 193.

นคเรศ ประดิษฐวงค์. (2551). *คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี สำนักงานเขตยานนาวา.* ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

พิมพ์ฤทัย ทองประเสริฐ. (2551). *คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

สมบูรณ์ สุขสำราญ, “การปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ”,วารสารราชบัณฑิตยสถาน, ปีที่ 27 ฉบับที่ 2 เมษายน – มิถุนายน 2545, หน้า 343-344.

สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อเนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). *จิตวิทยาการบริการ,* กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, 2548), หน้า 173-174

อมรรัตน์ เชาวลิต. (2541). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2548). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการ สมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี : การบริหารความรู้.* กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

Jack C. Plano and Others, Political Science Dictionary (Illinois : The Dry Press, 1973), p.147 อ้างใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร, **การปกครองท้องถิ่น** พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2535) หน้า 6.

Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education.* New York: McGraw-Hill Book.

Yamane, T. (1960). *Elementary Sampling Theory*. USA: Prentice.

ภาคผนวก

ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล

ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล (ต่อ)

ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล (ต่อ)

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ประจำปี 2561

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชน โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการที่ท่านได้รับให้ดียิ่งขึ้น

ในการนี้ขอความร่วมมือจากท่าน กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ลงใน ❒ ตามความเป็นจริงหรือระดับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ภารกิจที่ 1 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (ต่อ)

ภารกิจที่ 2 ด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (ต่อ)

ภารกิจที่ 3 ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (ต่อ)

ภารกิจที่ 4 ด้านการควบคุมอาคาร

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (ต่อ)

ภารกิจที่ 5 ด้านการจัดการศึกษา

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

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น

1. โครงการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาประจำศูนย์สุขภาพตำบลห้วยกะปิ

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

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น (ต่อ)

2. โครงการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลห้วยกะปิ

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

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ **และความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ**

……

……

……

……

……

……

……

……

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้