

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

ประจำปีงบประมาณ 2569

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพผลงานคณาจารย์นักวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน คณะผู้ประเมินขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ประมุข อุณหเลขกะ อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และนายธนธร จงศิริฐิติศักดิ์ คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรับเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ จึงทำให้การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2569 ในครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร พนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้

ขอขอบพระคุณประชาชน ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

กันยายน 2569

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งานบริการ คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2569 ประกอบด้วย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 20 คน งานด้านการศึกษา จำนวน 20 คน งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 75 คน และงานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) จำนวน 60 คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านการศึกษา

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.20

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1-1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	1-3
ขอบเขตของการประเมิน	1-3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1-4
นิยามศัพท์เฉพาะ	1-5
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	2-1
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการภาครัฐและการปกครองท้องถิ่น	2-5
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	2-8
ทฤษฎีและแบบจำลองการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ	2-13
กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้อง	2-18
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ	2-21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-34
บทที่ 3 วิธีการประเมิน	
ประชากร	3-1
กลุ่มตัวอย่าง	3-1
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3-3
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4-1
งานด้านการศึกษา	4-9
งานด้านรายได้หรือภาษี	4-16
งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)	4-23
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง 4 งารบริการ	4-29

สารบัญ

หน้า

บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมิน 5-1

บรรณานุกรม ก-1

ภาคผนวก ข-1

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน

ภาพแสดงการดำเนินงานให้บริการสาธารณะ

ภาพแสดงการประชาสัมพันธ์เก็บข้อมูลผู้รับบริการ

ตัวอย่างบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจ

รายชื่อคณะผู้จัดทำ

บทที่ 1

บทนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเครื่องมือสำคัญในการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มการปฏิรูปภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen-centric approach) และการสร้างคุณค่าสาธารณะ (public value creation) ตามหลักธรรมาภิบาล การประเมินความพึงพอใจไม่เพียงแต่เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของกฎหมายและนโยบายของรัฐ แต่ยังเป็นการสร้างกลไกการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ (สุทธิชัย ยอดสุวรรณ์, 2563)

ในบริบทของประเทศไทย การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการได้รับความสำคัญเพิ่มขึ้นอย่างมากนับตั้งแต่การประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และการปรับปรุงแก้ไขในปี 2562 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประจำทุกปี การประเมินนี้จึงไม่เพียงแต่เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่ยังเป็นการสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (accountability) ที่เป็นหลักการสำคัญของระบอบประชาธิปไตย (ธีรพันธ์ โลหิตกุล, 2564)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการสาธารณะโดยตรงแก่ประชาชน มีบทบาทสำคัญในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของชุมชน การบริการที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาธิปไตยโดยรวม การศึกษาวิจัยของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความน่าเชื่อถือของรัฐบาล (government trust) ความชอบธรรมทางการเมือง (political legitimacy) และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการประชาธิปไตย (วิชัย โชควิเศษ, 2565)

กรอบการประเมินความพึงพอใจที่ใช้ในการศึกษานี้ประกอบด้วย 4 มิติหลัก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งกรอบการประเมินนี้ได้รับการพัฒนาจากทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality Theory) และแบบจำลอง SERVQUAL ที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในระดับสากล และได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของการบริการภาครัฐและการปกครองท้องถิ่นไทย การใช้กรอบการประเมิน 4 มิตินี้ช่วยให้สามารถระบุจุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการปรับปรุงได้อย่างเป็นระบบและครอบคลุม (สมชาย ใจดี, 2564)

ด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นมิติที่วัดความเรียบง่าย ความชัดเจน และความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ รวมถึงความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน การประเมินด้านนี้อิงกับทฤษฎีการออกแบบกระบวนการ (Process Design Theory) และแนวคิดการลดขั้นตอน (Process Simplification) ที่เน้นการสร้างประสบการณ์การใช้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ขณะที่ด้านช่องทางการให้บริการประเมินความหลากหลาย ความเข้าถึงได้ และความเหมาะสมของช่องทางต่างๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดไว้ให้บริการ ซึ่งในยุคดิจิทัลปัจจุบันรวมถึงทั้งช่องทางแบบเดิมและช่องทางออนไลน์ ตามแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) (ปิยะดา แสงทอง, 2564)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นมิติที่ประเมินความรู้ความสามารถ ทัศนคติการบริการ และทักษะการสื่อสารของบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของประชาชน การประเมินด้านนี้อิงกับทฤษฎีพฤติกรรมการให้บริการ (Service Behavior Theory) และแนวคิดสมรรถนะของบุคลากร (Competency-based Approach) ที่เน้นการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประเมินสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความสะดวกสบาย และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตามทฤษฎีสภาพแวดล้อมการให้บริการ (Servicescape Theory) และหลักการออกแบบสำหรับทุกคน (Universal Design) (อรุณี เจริญสุข, 2563)

การประเมินในครั้งนี้ใช้วิธีการประเมินเชิงปริมาณ (Quantitative Evaluation) ด้วยการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการผ่านแบบสอบถามที่มีการออกแบบให้มีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นสูง การเลือกใช้วิธีการเชิงปริมาณช่วยให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวนมากได้อย่างเป็นระบบ และสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงสถิติเพื่อหาแนวโน้ม รูปแบบ และความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญได้ นอกจากนี้ ผลการประเมินเชิงปริมาณยังสามารถนำไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด ติดตามความก้าวหน้าและเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นได้ ทำให้การประเมินมีประโยชน์ต่อการวางแผนและการตัดสินใจเชิงนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วารุณี สมบูรณ์, 2565)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิในฐานะสถาบันอุดมศึกษาที่มีภารกิจด้านการวิจัยและบริการวิชาการ ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ โดยการประเมินครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การสังเคราะห์องค์ความรู้จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การออกแบบเครื่องมือวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ ไปจนถึงการสรุปผลการประเมิน ทั้งนี้ได้มีการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพของกระบวนการประเมินในทุกขั้นตอนเพื่อให้ผลการประเมินมีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ซึ่งการมีส่วนร่วมของมหาวิทยาลัยในการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับในครั้งนี้ เป็นการ

ส่งเสริมแนวทางการสร้างความร่วมมือทางวิชาการเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนของสังคมต่อไป (สุรชัย จันทร์เอม, 2563)

ผลการประเมินความพึงพอใจที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลสำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับสามารถนำไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การพัฒนาบุคลากร และการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน นอกจากนี้ ผลการประเมินยังเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการติดตามประเมินผลในอนาคต การเปรียบเทียบประสิทธิภาพ และการสร้างแรงจูงใจในการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง การประเมินครั้งนี้จึงไม่เพียงแต่เป็นการประเมินผลย้อนหลัง แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรและการบริการสาธารณะให้ก้าวหน้าไปข้างหน้าอย่างยั่งยืน (ณัฐพงษ์ เข็มทอง, 2564)

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การสำรวจและประเมินในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในบริการสาธารณะทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอ โพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)

ขอบเขตของการประเมิน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตตัวแปร

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินมุ่งศึกษาตัวแปรความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) โดยแต่ละงานกำหนดขอบเขตไว้ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2569 ประกอบด้วย

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	จำนวน	22	คน
งานด้านการศึกษา	จำนวน	24	คน
งานด้านรายได้หรือภาษี	จำนวน	236	คน
งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)	จำนวน	144	คน

วิธีการสุ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้านโดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน ±10%

สูตรวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง $$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือขนาดประชากร

e คือความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

3. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ 2569 ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จะได้ทราบผลการปฏิบัติงานเพื่อนำไปปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ** หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. **ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอนความชัดเจนในการอธิบายแนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน – หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ

3. **ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงาน เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเตอร์เน็ต เว็บบอร์ด ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก การบริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ

4. **ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

5. **ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม ความกว้างขวางของสถานที่ที่ให้บริการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประเมินครั้งนี้ได้ทำการศึกษา ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง โดยมีหัวข้อและรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการภาครัฐและการปกครองท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. ทฤษฎีและแบบจำลองการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ
5. กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้อง
6. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 แนวคิดความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

ความพึงพอใจเป็นแนวคิดสำคัญในการประเมินคุณภาพการบริการที่ได้รับการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการบริการภาครัฐที่ต้องการการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงกลายเป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญในการประเมินประสิทธิผลของการบริการสาธารณะ (Al-Refaie et al., 2020)

1.1.1 ทฤษฎีความคาดหวังและการรับรู้ (Expectation–Disconfirmation Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังและการรับรู้ถือเป็นรากฐานสำคัญในการอธิบายความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดย Oliver (2020) อธิบายว่า ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนการใช้บริการกับการรับรู้ประสิทธิภาพการบริการที่ได้รับจริง ทฤษฎีนี้เสนอว่า หากการรับรู้ประสิทธิภาพสูงกว่าความคาดหวัง จะเกิดการยืนยันเชิงบวก (positive disconfirmation) ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม หากการรับรู้ประสิทธิภาพต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดการยืนยันเชิงลบ (negative disconfirmation) ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้ในบริบทของการบริการภาครัฐมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากประชาชนมีความคาดหวังที่หลากหลายต่อการบริการของหน่วยงานรัฐ ซึ่งได้รับอิทธิพลจาก

ประสบการณ์เดิม ข้อมูลข่าวสาร และมาตรฐานการบริการที่ประกาศไว้ (Kumar & Bhatia, 2021) ดังนั้น การทำความเข้าใจความคาดหวังของประชาชนและการจัดการการรับรู้ของพวกเขาจึงเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ

1.1.2 แบบจำลอง SERVQUAL และ SERVPERF

แบบจำลอง SERVQUAL ที่พัฒนาโดย Parasuraman et al. เป็นเครื่องมือการประเมินคุณภาพการบริการที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยประกอบด้วย 5 มิติหลัก คือ ความน่าเชื่อถือ (reliability) การตอบสนอง (responsiveness) ความมั่นใจ (assurance) ความเห็นอกเห็นใจ (empathy) และสิ่งที่จับต้องได้ (tangibles) (Afthanorhan et al., 2019) แบบจำลองนี้วัดคุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในแต่ละมิติ

อย่างไรก็ตาม Cronin & Taylor ได้เสนอแบบจำลอง SERVPERF เพื่อเป็นทางเลือกที่เหมาะสมกว่า โดยใช้เพียงการรับรู้ประสิทธิภาพการบริการเท่านั้น โดยไม่ต้องวัดความคาดหวัง การศึกษาล่าสุดพบว่า SERVPERF มีความเหมาะสมมากกว่าในบริบทของการบริการภาครัฐ เนื่องจากมีความซับซ้อนน้อยกว่าและให้ผลการพยากรณ์ที่แม่นยำกว่า (Raza et al., 2020)

ในบริบทของการบริการภาครัฐไทย การประยุกต์ใช้แบบจำลองเหล่านี้ต้องคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของการบริการสาธารณะ เช่น ความไม่สามารถเลือกผู้ให้บริการได้ การมีกฎระเบียบที่ชัดเจน และความจำเป็นในการรักษาความเป็นธรรม (Dwivedi et al., 2021) ดังนั้น การปรับปรุงมิติการวัดให้สอดคล้องกับบริบทท้องถิ่นจึงเป็นสิ่งจำเป็น

1.1.3 ทฤษฎี Gap Model ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry

ทฤษฎี Gap Model เป็นแนวคิดที่อธิบายช่องว่างที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โมเดลนี้ระบุช่องว่าง 5 ประเภท คือ Gap 1 (ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ของผู้บริหาร) Gap 2 (ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารและข้อกำหนดคุณภาพการบริการ) Gap 3 (ช่องว่างระหว่างข้อกำหนดคุณภาพการบริการและการส่งมอบบริการ) Gap 4 (ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการสื่อสารภายนอก) และ Gap 5 (ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า) (Zeithaml et al., 2019)

การประยุกต์ใช้ Gap Model ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยให้สามารถระบุจุดอ่อนในกระบวนการให้บริการได้อย่างเป็นระบบ เช่น Gap 1 อาจเกิดจากการขาดการสำรวจความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ Gap 2 อาจเกิดจากการไม่มีมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน Gap 3 อาจเกิดจากการขาดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ และ Gap 4 อาจเกิดจากการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ตรงกับการบริการจริง (Singh & Kaur, 2021)

การจัดการช่องว่างเหล่านี้ต้อมีการประสานงานระหว่างทุกระดับในองค์กร ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การออกแบบกระบวนการ การพัฒนาบุคลากร ไปจนถึงการสื่อสารกับประชาชน เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างยั่งยืน (Ahmed et al., 2020)

1.2 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality Theory)

คุณภาพการบริการเป็นแนวคิดหลักที่มีบทบาทสำคัญในการประเมินประสิทธิผลของการบริการสาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเผชิญกับความต้องการของประชาชนที่เพิ่มขึ้นและมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจทฤษฎีคุณภาพการบริการจึงเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาระบบการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Van Dooren et al., 2021)

1.2.1 มิติคุณภาพการบริการ 5 ประการ (RATER Model)

แบบจำลอง RATER ซึ่งประกอบด้วยมิติคุณภาพการบริการ 5 ประการ ได้รับการพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสมกับการใช้งานในบริบทการบริการภาครัฐ โดยมิติทั้ง 5 ประกอบด้วย Reliability (ความน่าเชื่อถือ) Assurance (ความมั่นใจ) Tangibles (สิ่งที่จับต้องได้) Empathy (ความเห็นอกเห็นใจ) และ Responsiveness (การตอบสนอง) (Ojo & Fauzi, 2020)

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึงความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ ในบริบทของการบริการภาครัฐ ความน่าเชื่อถือสะท้อนถึงความสามารถของหน่วยงานในการปฏิบัติตามข้อกำหนดและระเบียบที่กำหนดไว้ รวมถึงการรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับประชาชน การศึกษาล่าสุดพบว่า ความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการภาครัฐ (Bah et al., 2021)

ความมั่นใจ (Assurance) เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพ และความสามารถในการสร้างความไว้วางใจ ในการบริการภาครัฐ มิตินี้สะท้อนถึงความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล (Kumar et al., 2020)

สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) ประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อุปกรณ์ เทคโนโลยี และรูปลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ ในยุคดิจิทัลปัจจุบัน มิตินี้รวมถึงการออกแบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และระบบการให้บริการออนไลน์ด้วย (Chen & Lin, 2019)

ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เป็นการให้ความสนใจเป็นรายบุคคลต่อผู้รับบริการ การเข้าใจความต้องการเฉพาะบุคคล และการปรับการบริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับกลุ่มเปราะบางในสังคม (Singh & Kaur, 2021)

การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและการให้บริการที่รวดเร็ว รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที การตอบสนองที่

รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจ (Alzaydi et al., 2020)

1.2.2 แนวคิดการบริการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Service)

แนวคิดการบริการภาครัฐแนวใหม่ที่พัฒนาโดย Denhardt & Denhardt เน้นการให้บริการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยมองประชาชนเป็น "พลเมือง" (citizens) มากกว่า "ลูกค้า" (customers) แนวคิดนี้เสนอหลักการสำคัญ 7 ประการ ได้แก่ การให้บริการพลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า การแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ การให้ความสำคัญกับพลเมืองมากกว่าผู้ประกอบการ การคิดเชิงกลยุทธ์และการกระทำเชิงประชาธิปไตย การรับรู้ว่าความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย การให้บริการผ่านผู้คนไม่ใช่ผ่านระบบ และการให้ความสำคัญกับพลเมืองและการให้บริการสาธารณะมากกว่าผู้ประกอบการและการเพิ่มผลิตภาพ (Bartels, 2020)

การประยุกต์ใช้แนวคิดนี้ในบริบทไทยต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมการเมืองและความคาดหวังของประชาชนที่มีความหลากหลาย โดยเน้นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบและประเมินการบริการ การสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบ และการพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการทำงานร่วมกับประชาชน (Vigoda-Gadot & Mizrahi, 2019)

แนวคิดนี้เสนอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก (facilitator) ในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมเพื่อแก้ไขปัญหาสาธารณะร่วมกัน มากกว่าการเป็นผู้ให้บริการเพียงอย่างเดียว (Neshkova & Guo, 2021)

1.2.3 ทฤษฎีการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management)

การจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) เป็นปรัชญาการจัดการที่เน้นการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในทุกด้านของการดำเนินงาน โดยมีการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับและการมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ในบริบทของการบริการภาครัฐ TQM ช่วยให้องค์กรสามารถยกระดับมาตรฐานการบริการและสร้างความยั่งยืนในการปรับปรุงประสิทธิภาพ (Mosadeghrad, 2020)

หลักการสำคัญของ TQM ในการบริการภาครัฐประกอบด้วย การมุ่งเน้นลูกค้า ซึ่งในที่นี้หมายถึงประชาชนผู้รับบริการ การตัดสินใจทั้งหมดต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อประชาชนเป็นสำคัญ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผ่านการวัดผล ติดตาม และปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน โดยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพ และ การจัดการกระบวนการ โดยการออกแบบและควบคุมกระบวนการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (Khoshnaw & Alrawi, 2021)

การประยุกต์ใช้ TQM ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อให้รองรับการมีส่วนร่วมของบุคลากรและการไหลของข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ การ

สร้างระบบการวัดผลที่เหมาะสมกับลักษณะของการบริการสาธารณะ และการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในการใช้เครื่องมือและเทคนิคการปรับปรุงคุณภาพ (Sadikoglu & Olcay, 2019)

ความสำเร็จของการนำ TQM มาใช้ในการบริการภาครัฐขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ความมุ่งมั่นของผู้นำระดับสูง การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ และการสร้างพันธมิตรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอสำหรับการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Yusr et al., 2020)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการภาครัฐและการปกครองท้องถิ่น

การบริการภาครัฐและการปกครองท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21 กำลังเผชิญกับความท้าทายใหม่ที่เกิดจากความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นของประชาชน และความจำเป็นในการสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ทันสมัย เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน (Andrews et al., 2021)

2.1 หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ธรรมาภิบาลเป็นแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญในการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในระดับสากลว่าเป็นหลักการสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของภาครัฐ การประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริการภาครัฐจะช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ (Fukuyama, 2020)

2.1.1 หลัก 6 ประการของธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล 6 ประการที่ได้รับการยอมรับและนำมาใช้ในบริบทของประเทศไทยประกอบด้วยหลักการที่เชื่อมโยงกันและเสริมสร้างซึ่งกันและกัน

หลักนิติธรรม (Rule of Law) เป็นการดำเนินงานภายใต้กรอบกฎหมายและระเบียบที่ชัดเจนเป็นธรรม และสามารถบังคับใช้ได้อย่างเท่าเทียมกัน การปฏิบัติตามหลักนิติธรรมในการให้บริการภาครัฐหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับกฎหมาย มีมาตรฐานที่ชัดเจน และไม่เลือกปฏิบัติ การศึกษาล่าสุดพบว่า หลักนิติธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ (Holmberg et al., 2019)

หลักคุณธรรม (Morality) เน้นการดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และมีจริยธรรม เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องยึดมั่นในค่านิยมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ การปลูกฝังหลักคุณธรรมในองค์กรช่วยสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นความเป็นธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม (Tummers & Knies, 2021)

หลักความโปร่งใส (Transparency) เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูล กระบวนการตัดสินใจ และการดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบและตรวจสอบได้ ในยุคดิจิทัลปัจจุบัน ความโปร่งใสสามารถเสริมสร้างได้ผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเผยแพร่ข้อมูลและให้บริการออนไลน์ที่เข้าถึงได้ง่าย (Kim & Lee, 2020)

หลักการมีส่วนร่วม (Participation) เน้นการส่งเสริมให้ประชาชนมีโอกาสเข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การวางแผน และการประเมินผลการดำเนินงานของภาครัฐ การมีส่วนร่วมของประชาชนไม่เพียงแต่ช่วยให้การตัดสินใจมีความเหมาะสมมากขึ้น แต่ยังสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบร่วมในการแก้ไขปัญหาสาธารณะ (Nabatchi & Amsler, 2021)

หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึงการที่หน่วยงานภาครัฐสามารถอธิบายการดำเนินงาน ผลลัพธ์ และการใช้ทรัพยากรสาธารณะได้อย่างชัดเจน รวมถึงการยอมรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดและมีกลไกการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ (Bovens et al., 2019)

หลักความคุ้มค่า (Value for Money) เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน การประเมินความคุ้มค่าต้องพิจารณาทั้งต้นทุนทางตรงและต้นทุนทางอ้อม รวมถึงผลกระทบระยะยาวต่อสังคม (Walker et al., 2020)

2.1.2 แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Participation)

การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นองค์ประกอบสำคัญของประชาธิปไตยและธรรมาภิบาล ซึ่งมีวิวัฒนาการจากการเป็นเพียงผู้รับข้อมูลไปสู่การเป็นหุ้นส่วนในการสร้างนโยบายและการให้บริการสาธารณะ Arnstein's Ladder of Participation ที่ได้รับการพัฒนาและปรับปรุงใหม่ แสดงให้เห็นถึงระดับการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน ตั้งแต่การให้ข้อมูล (Information) การปรึกษาหารือ (Consultation) การเข้าร่วม (Involvement) การร่วมมือ (Collaboration) ไปจนถึงการให้อำนาจ (Empowerment) (Meijer, 2019)

การประยุกต์ใช้แนวคิดการมีส่วนร่วมในบริบทของการบริการท้องถิ่นไทยต้องคำนึงถึงปัจจัยทางวัฒนธรรม สังคม และเศรษฐกิจที่หลากหลาย การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยขยายโอกาสในการมีส่วนร่วม เช่น การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับการรับฟังความคิดเห็น การจัดประชาคมออนไลน์ และการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการรายงานปัญหาและติดตามผลการแก้ไข (Porumbescu, 2020)

2.1.3 ทฤษฎีการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (Public Responsiveness)

การตอบสนองของภาครัฐเป็นความสามารถในการรับรู้ เข้าใจ และตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ ทฤษฎีการตอบสนองของภาครัฐพัฒนามาจากแนวคิดการบริการที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง แต่ได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของการบริการสาธารณะที่มีความซับซ้อนและต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมและผลประโยชน์สาธารณะ (Yang & Pandey, 2021)

องค์ประกอบสำคัญของการตอบสนองของภาครัฐประกอบด้วย การตอบสนองเชิงนโยบาย ซึ่งเป็นความสามารถในการปรับเปลี่ยนนโยบายและโปรแกรมให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป การตอบสนองเชิงปฏิบัติการ คือการปรับปรุงกระบวนการและวิธีการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการได้ดีขึ้น และ การตอบสนองเชิงอารมณ์ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจในการรับบริการ (Grimmelikhuijsen & Feeney, 2020)

การสร้างความสามารถในการตอบสนองต้องอาศัยการพัฒนาระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะการสื่อสารและการแก้ไขปัญหา การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการบริการ และการจัดโครงสร้างองค์กรที่มีความยืดหยุ่นและสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว (Im et al., 2019)

2.2 การปฏิรูปภาครัฐ (Public Sector Reform)

การปฏิรูปภาครัฐเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความรับผิดชอบของหน่วยงานภาครัฐ การปฏิรูปนี้มักเกิดขึ้นเป็นการตอบสนองต่อแรงกดดันจากภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี หรือความคาดหวังของประชาชน (Pollitt & Bouckaert, 2021)

2.2.1 แนวคิดรัฐบาลแบบประกอบธุรกิจ (Reinventing Government)

แนวคิดรัฐบาลแบบประกอบธุรกิจที่เสนอโดย Osborne และ Gaebler ได้รับการพัฒนาต่อและยังคงมีอิทธิพลในการปฏิรูปภาครัฐปัจจุบัน โดยเน้นการนำเอาหลักการและแนวทางการบริหารจัดการจากภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (Hughes, 2019)

หลักการสำคัญที่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนาใหม่ประกอบด้วย การบริหารแบบผลผลิต ที่เน้นการวัดผลและการให้รางวัลตามประสิทธิภาพและผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจริง การแข่งขันและการเลือก โดยการสร้างทางเลือกในการให้บริการและการส่งเสริมการแข่งขันระหว่างหน่วยงาน การกระจายอำนาจ เพื่อให้หน่วยงานระดับล่างมีอิสระในการตัดสินใจและปรับตัวตามสถานการณ์ท้องถิ่น และ การมุ่งเน้นลูกค้า โดยการออกแบบบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (Barzelay, 2020)

การประยุกต์ใช้แนวคิดนี้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยต้องคำนึงถึงข้อจำกัดทางกฎหมาย โครงสร้างการเมืองการปกครอง และความแตกต่างระหว่างวัตถุประสงค์ของภาคเอกชนและภาครัฐ การปรับใช้ต้องระมัดระวังไม่ให้สูญเสียคุณค่าสาธารณะและความเป็นธรรมในการให้บริการ (Diefenbach, 2019)

2.2.2 ทฤษฎีการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) เป็นกระบวนทัศน์การปฏิรูปภาครัฐที่เน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพผ่านการใช้เครื่องมือและเทคนิคการจัดการจากภาคเอกชน การมุ่งเน้นผลลัพธ์ การแข่งขัน และการให้อิสระในการจัดการแก่หน่วยงานสาธารณะ แม้ว่า NPM จะได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ในบางประเด็น แต่หลายองค์ประกอบของ NPM ยังคงเป็นที่นิยมและได้รับการพัฒนาต่อในรูปแบบใหม่ (Hood & Dixon, 2019)

องค์ประกอบหลักของ NPM ที่ยังมีความเกี่ยวข้องในปัจจุบันประกอบด้วย การจัดการเชิงกลยุทธ์ โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน การบริหารผลการปฏิบัติงาน ผ่านการพัฒนาตัวชี้วัดและระบบการติดตามประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการพัฒนาระบบสรรหา การฝึกอบรม และการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสม การจัดการการเงินโดยการใช้เทคนิคการงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานและการจัดการต้นทุน และ การปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ (Christensen & Laegreid, 2020)

ในบริบทของการปฏิรูปการบริหารจัดการท้องถิ่นไทย การนำ NPM มาใช้ต้องมีการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาความสามารถของบุคลากร และการสร้างระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการแบบใหม่ ความสำเร็จของการปฏิรูปขึ้นอยู่กับการสร้างสมดุลระหว่างการเพิ่มประสิทธิภาพและการรักษาคุณค่าสาธารณะ เช่น ความเท่าเทียม ความเป็นธรรม และการตอบสนองความต้องการของกลุ่มเปราะบาง (Kuipers et al., 2021)

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหนาที่หลักขององคกรปกครองสวนทองถิ่นซึ่งมีอำนาจหนาที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชนของประชาชนในทองถิ่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยสามารถกล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ ได้ดังนี้

Denhardt & Denhardt (2015) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานที่หน่วยงานของรัฐหรือองค์กรที่รัฐจัดตั้งขึ้นทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการพื้นฐานของประชาชน โดยมีลักษณะเป็นบริการที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม ไม่มุ่งแสวงหากำไร แต่มีเป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของสังคม เช่น การศึกษา การสาธารณสุข การขนส่งมวลชน การรักษาความปลอดภัย และการจัดเก็บขยะมูลฝอย เป็นต้น

นริศรา เนตรเถื่อน (2557) ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องติดต่อและมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ความพึง

พอใจของประชาชนต่อการให้บริการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการบริการสาธารณะ ดังนั้นการให้บริการจึงควรมีความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และลดขั้นตอนที่ซับซ้อนสำหรับผู้รับบริการ

ธิดารัตน์ นันกด (2561) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะคือ การที่รัฐมอบหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะที่จำเป็นให้แก่หน่วยงานงานที่มีส่วนรับผิดชอบไปให้บริการหลากหลายช่องทาง เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีสิทธิในการเลือกใช้การบริการที่ดีที่สุด เข้าถึงความต้องการได้มากที่สุด

พระบุญเพ็ง จนฺทโชโต (ผิวผอง) (2566) กล่าวว่า การใหบริการสาธารณะ คือ คุณภาพการใหบริการที่พิจารณาจากความตองการและความคาดหวังของผู้รับบริการใหได้อย่างเดนชัด การใหบริการสาธารณะเป็นบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานทองถิ่น หนาที่ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชนของประชาชนในทองถิ่น

กรกช ศรศักดา (2566) ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมบริการที่ภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการเป็น ผู้จัดทำขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อข้อเรียกร้องหรือความต้องการของประชาชนในฐานะผู้บริการ นอกจากนี้รัฐในฐานะผู้ปกครองอาจมอบหมายให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้การบริการสาธารณะจะเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยรวมทั้งกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมหรือภารกิจที่หน่วยงานรัฐหรือองค์กรที่รัฐจัดตั้งขึ้นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการพื้นฐานของประชาชน มีลักษณะเป็นบริการที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม ไม่มุ่งแสวงหากำไร แต่มีเป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของสังคม รวมถึงการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ การบริการสาธารณะสามารถดำเนินการได้โดยรัฐโดยตรง หรือมอบหมายให้หน่วยงานอื่น ๆ เช่น เอกชน ดำเนินการแทน ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีทางเลือกที่เหมาะสมกับความต้องการ

3.1 หลักการบริการสาธารณะ

หลักการบริการสาธารณะ คือแนวทางสำคัญที่ใช้ในการจัดบริการของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสูงสุด โดยเน้นความเสมอภาค ความคุ้มค่า และความต่อเนื่องของการให้บริการ หลักการสำคัญมีดังนี้

กรพจน์ อัศวินวิจิตร (2559) ได้กล่าวถึง หลักการบริการสาธารณะที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. หลักความต่อเนื่องของการบริการสาธารณะการบริการสาธารณะต้องดำเนินไปอย่างสม่ำเสมอและไม่หยุดชะงัก เพราะหากเกิดการหยุดให้บริการอาจสร้างความเดือดร้อนแก่

ประชาชนและก่อให้เกิดความเสียหายต่อประเทศ ดังนั้นหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดบริการสาธารณะต้องรับผิดชอบให้บริการอย่างต่อเนื่อง หากมีเหตุจำเป็นที่ทำให้หยุดดำเนินงาน หน่วยงานที่กำกับดูแลจะต้องเข้ามาดำเนินการแทน เพื่อให้ประชาชนยังคงได้รับบริการโดยไม่สะดุด

2. หลักความเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ อันเนื่องมาจากปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ดังนั้นหน่วยงานผู้ให้บริการต้องมีความยืดหยุ่น ปรับบริการให้ทันต่อเหตุการณ์และความคาดหวังใหม่ ๆ ของประชาชน

3. หลักความเสมอภาค การจัดบริการสาธารณะต้องให้ประชาชนได้รับสิทธิและประโยชน์อย่างเท่าเทียม โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ รัฐจัดบริการเพื่อประชาชนทุกคน ไม่ใช่เพื่อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ความเสมอภาคนี้ครอบคลุมทั้งการเข้าถึงบริการในอัตราที่เท่าเทียมกัน การมีสิทธิเป็นคู่สัญญาของรัฐอย่างไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงโอกาสในการเข้าทำงานกับรัฐบนพื้นฐานของความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติที่กำหนดไว้อย่างยุติธรรม

3.2 หน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ

โกวิทย์ พวงงาม (2552) กล่าวว่า หน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะของการปกครองท้องถิ่นที่เข้มแข็งหรือมีระดับการกระจายอำนาจมากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักจะเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะขั้นพื้นฐานให้แก่ชุมชนท้องถิ่นนั้น ๆ ดังนั้น แนวคิดที่ว่าหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะควรจะเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ เนื่องด้วยมีเหตุอย่างน้อย 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ทำให้สามารถรับรู้ เข้าใจ และตระหนักถึงปัญหาในพื้นที่ได้ดีกว่าหน่วยงานรัฐระดับอื่น

2. เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าใจปัญหาในพื้นที่ได้ดีกว่า จึงสามารถจัดบริการสาธารณะได้ตรงกับความต้องการของประชาชน แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว และมีขั้นตอนที่ซับซ้อนน้อยกว่าหน่วยงานรัฐระดับอื่น

3. ผู้บริหารและสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในพื้นที่ จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีช่องทางสื่อสารกับประชาชนได้ดีกว่าหน่วยงานรัฐระดับอื่น อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในระดับท้องถิ่น

4. การส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะ ช่วยให้คนในพื้นที่เรียนรู้การพึ่งพาตนเองและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง แทนที่จะรอความช่วยเหลือจากรัฐ ซึ่งถือเป็นสัญญาณที่ดีต่อการสร้างความเข้มแข็งและความสามารถในการพึ่งพาตนเองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.3 การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเสริฐศักดิ์ บุตรสา (2551) กล่าวว่า องค์กรที่ทำหน้าที่จัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่นของไทย ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยอำนาจหน้าที่ถูกกำหนดไว้ในกฎหมายการจัดตั้งของแต่ละองค์กร และใน พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

การบริการสาธารณะที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้ง ภารกิจที่ท้องถิ่นดำเนินการเอง และภารกิจที่รัฐมอบหมายให้ดำเนินการ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน เช่น การบำรุงรักษาถนน การดูแลความสะอาด จัดหาน้ำประปา และการจัดทำสวนสาธารณะ เป็นต้น การดำเนินการเหล่านี้ใช้เจ้าหน้าที่และงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีอิสระในการจัดทำกิจการตามบริบทของพื้นที่ ส่วนกลางมีเพียงบทบาทกำกับดูแล โดยลักษณะของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ คือ

3.3.1 กิจการที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะของพื้นที่ ได้แก่ การจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย การดูแลถนน ทางน้ำ ระบบระบายน้ำ การจัดการศึกษาเบื้องต้น การบำบัดน้ำเสียในชุมชน รวมถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นบริการที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของแต่ละท้องถิ่น

3.3.2 กิจการที่ใกล้ชิดกับชีวิตประจำวันของประชาชน เช่น การจัดบริการน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะ และการจัดฌาปนกิจ บริการบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยรัฐกำหนดมาตรฐานในภาพรวม ขณะที่ท้องถิ่นปรับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของคนในพื้นที่ เช่น การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน

นอกจานี้ขอบเขตบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 สามารถจัดแบ่งเป็น 6 ด้านหลัก ดังนี้

1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ครอบคลุมการก่อสร้างและบำรุงถนน ระบบระบายน้ำ การขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ การพัฒนาระบบประปา และแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และเกษตรกรรม

2. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวประกอบด้วยการส่งเสริมอาชีพ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว และการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเน้นการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ ควบคุมและป้องกันมลภาวะ รวมถึงการจัดการปัญหาขยะ

4. ด้านการพัฒนาศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น มุ่งส่งเสริม อนุรักษ์และสืบสานศาสนา จารีตประเพณี รวมถึงการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมและการอุดหนุนงบประมาณแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5. ด้านการพัฒนาการศึกษาและคุณภาพชีวิต ประกอบด้วยการสนับสนุนการศึกษา การส่งเสริมสตรี เด็ก เยาวชน การดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ รวมถึงการป้องกันโรคติดต่อและการจัดบริการสาธารณสุข

6. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมถึงการจัดระเบียบชุมชน ได้แก่ การป้องกันและบรรเทาภัยพิบัติ การแก้ไขปัญหายาเสพติดและอบายมุข การรักษาความสงบเรียบร้อย และการสร้างความปลอดภัยในชุมชน

รวมทั้งนันทวัฒน์ บรมานันท์ (2555) ได้กล่าวว่า ประเภทของการบริการสาธารณะมีดังนี้

1. การบริการระดับชาติ ได้แก่ การบริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่ กิจการที่เกี่ยวกับความมั่นคงและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งบริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศสามารถแบ่งได้เป็น 7 ประเภทคือ

1.1 บริการสาธารณะ ทางด้านยุติธรรม

1.2 บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความปลอดภัยของสังคม

1.3 บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ

1.4 บริการสาธารณะทางด้านการศึกษาของชาติ

1.5 บริการสาธารณะทางด้านสังคม อาทิ การจัดหางาน การจัดหาที่พักอาศัย

1.6 บริการสาธารณะทางด้าน วัฒนธรรม อาทิ พิพิธภัณฑ์ ห้องสมุดแห่งชาติ ศูนย์ดนตรี และโรงละคร เป็นต้น

1.7 บริการสาธารณะทางด้านการท่องเที่ยว

2. บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอยู่ 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมีการมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะเป็นผู้จัดทำดังที่บัญญัติไว้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท ซึ่งบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

2.1 บริการสาธารณะด้านสุขอนามัย ซึ่งแบ่งออกเป็น บริการสาธารณะ เกี่ยวกับสุสานและพิธีศพ การจัดให้มีน้ำสะอาด การทำให้น้ำสะอาดเพื่อนำมาใช้ใหม่ และการเก็บขยะและของเหลือใช้

2.2 บริการสาธารณะเกี่ยวกับเศรษฐกิจ ได้แก่ การผลิตและ การจ่าย การตลาด และการขนส่ง

2.3 บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา

2.4 บริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม ได้แก่ พิพิธภัณฑ์ หอจดหมายเหตุ และการรักษาโบราณสถาน

4. ทฤษฎีและแบบจำลองการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ

การประเมินผลการให้บริการสาธารณะต้องอาศัยกรอบทฤษฎีและแบบจำลองที่เหมาะสมกับแต่ละมิติของการบริการ เพื่อให้สามารถระบุจุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการปรับปรุงได้อย่างเป็นระบบ การใช้แนวทางการประเมินผลเฉพาะด้านช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในแต่ละมิติได้ลึกซึ้งมากขึ้น และสามารถกำหนดกลยุทธ์การปรับปรุงที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (Van de Walle, 2021)

4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การประเมินขั้นตอนการให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะ เนื่องจากขั้นตอนที่ซับซ้อน ใช้เวลานาน หรือไม่ชัดเจน จะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4.1.1 ทฤษฎีการออกแบบกระบวนการ (Process Design Theory)

ทฤษฎีการออกแบบกระบวนการในบริบทของการบริการภาครัฐเน้นการสร้างกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยยึดหลักการของ Business Process Reengineering ที่ได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของการบริการสาธารณะ การออกแบบกระบวนการที่ดีต้องคำนึงถึงความซับซ้อนของระบบราชการ ข้อกำหนดทางกฎหมาย และความจำเป็นในการรักษาความเป็นธรรมและความโปร่งใส (Davenport & Short, 2019)

องค์ประกอบสำคัญของการออกแบบกระบวนการประกอบด้วย การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม การระบุขั้นตอนที่สร้างคุณค่าและการกำจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น การสร้างความชัดเจนในเกณฑ์และหลักฐาน ที่ต้องใช้ในแต่ละขั้นตอน การกำหนดเวลาให้บริการ ที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้จริง และ การสร้างกลไกการติดตามและประเมินผล เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Lee & Kim, 2020)

4.1.2 แนวคิดการลดขั้นตอน (Process Simplification)

การลดขั้นตอนในการให้บริการเป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลักการของการลดขั้นตอนไม่ได้หมายถึงการตัดขั้นตอนทิ้งไปโดยไม่คิด แต่เป็นการปรับปรุงกระบวนการให้เรียบง่าย มีประสิทธิภาพ และยังคงรักษามาตรฐานการควบคุมที่จำเป็น (Cordella & Paletti, 2021)

กลยุทธ์การลดขั้นตอนประกอบด้วย การรวมขั้นตอนที่สัมพันธ์กัน เพื่อลดการส่งต่องานระหว่างหน่วยงาน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการทำงานที่ซ้ำซาก เช่น การตรวจสอบเอกสารและการประมวลผลข้อมูล การมอบอำนาจการตัดสินใจ ให้กับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการในขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน การสร้างแบบฟอร์มและเอกสารที่เข้าใจง่าย และ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ (Meijer & Bekkers, 2019)

4.1.3 ทฤษฎีเวลาในการให้บริการ (Service Time Theory)

การจัดการเวลาในการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของประชาชน ทฤษฎีเวลาในการให้บริการแบ่งเวลาออกเป็น 3 ประเภท คือ เวลาที่รอคอย (Waiting Time) เวลาที่ใช้ในการให้บริการ (Service Time) และเวลารวม (Total Time) การจัดการเวลาที่มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงการรับรู้ของผู้รับบริการมากกว่าเวลาจริงที่ใช้ไป (Taylor, 2019)

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เวลาประกอบด้วย ความไม่แน่นอนของเวลารอ ซึ่งทำให้รู้สึกว่าเวลาผ่านไปช้ากว่าที่เป็นจริง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเวลาที่คาดว่าจะใช้ ช่วยลดความวิตกกังวล กิจกรรมระหว่างการรอคอย เช่น การให้ข้อมูลหรือบันเทิง ความยุติธรรมในการจัดลำดับ และ คุณภาพของสภาพแวดล้อมขณะรอ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้ในการบริการภาครัฐช่วยให้สามารถสร้างประสบการณ์การรับบริการที่ดีขึ้น แม้ว่าเวลาที่ใช้จริงจะไม่สามารถลดลงได้ (Houston et al., 2020)

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการในยุคดิจิทัลมีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น การประเมินประสิทธิภาพของช่องทางต่างๆ จึงต้องใช้กรอบทฤษฎีที่เหมาะสมเพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละช่องทาง

4.2.1 ทฤษฎีช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel Theory)

ทฤษฎีช่องทางการสื่อสารที่พัฒนาจาก Media Richness Theory ช่วยอธิบายการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการแต่ละประเภท ช่องทางที่มี "ความอุดมสมบูรณ์" (Richness) สูงสามารถส่งข้อมูลที่ซับซ้อน ให้ข้อเสนอแนะทันที และสร้างความเข้าใจร่วมกันได้ดีกว่าช่องทางที่มีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ (Dennis et al., 2019)

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้ในการออกแบบช่องทางการให้บริการต้องพิจารณา ความซับซ้อนของงานบริการ งานที่ต้องการการอธิบายหรือการตัดสินใจที่ซับซ้อนเหมาะสมกับการบริการแบบเผชิญหน้า ส่วนงานที่เป็นขั้นตอนมาตรฐานเหมาะสมกับช่องทางดิจิทัล ความต้องการปฏิสัมพันธ์ ของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ระดับความรู้และทักษะเทคโนโลยี ของประชาชน และ ความพร้อมใช้ของช่องทางต่างๆ ในพื้นที่บริการ (Park & Gil-Garcia, 2020)

4.2.2 แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการตอบสนองของการบริการสาธารณะ แนวคิด E-Government ได้วิวัฒนาการจากการมุ่งเน้นเพียงการนำเสนอข้อมูลบนเว็บไซต์ ไปสู่การสร้างแพลตฟอร์มที่รวมบริการต่างๆ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน (Janowski, 2019)

ขั้นตอนการพัฒนา E-Government ประกอบด้วย 4 ระดับ คือ การให้ข้อมูล (Information) โดยการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและกิจกรรมของหน่วยงาน การปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ผ่านการสร้างช่องทางการสื่อสารสองทาง เช่น การตอบคำถามออนไลน์ การทำธุรกรรม (Transaction) โดยการให้บริการที่สามารถดำเนินการได้สมบูรณ์ผ่านช่องทางออนไลน์ และการเปลี่ยนแปลง (Transformation) ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับความสามารถของเทคโนโลยี (Twizeyimana & Andersson, 2019)

4.2.3 ทฤษฎีการเข้าถึงบริการ (Service Accessibility)

การเข้าถึงบริการเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมความสามารถของประชาชนในการรับบริการสาธารณะได้อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ทฤษฎีการเข้าถึงบริการแบ่งการเข้าถึงออกเป็นหลายมิติ ได้แก่ การเข้าถึงทางกายภาพ (Physical Access) การเข้าถึงทางเศรษฐกิจ (Economic Access) การเข้าถึงทางสังคมและวัฒนธรรม (Socio-cultural Access) และการเข้าถึงข้อมูล (Information Access) (Gulliford et al., 2020)

การเข้าถึงทางกายภาพ เกี่ยวข้องกับที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ ระยะทาง เวลาการเปิด-ปิดบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ การเข้าถึงทางเศรษฐกิจ พิจารณาค่าใช้จ่าย ค่าเดินทาง และค่าเสียโอกาสในการใช้บริการ การเข้าถึงทางสังคมและวัฒนธรรม ครอบคลุมปัจจัยทางภาษา ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติต่อการใช้บริการ การเข้าถึงข้อมูล เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความพร้อมใช้ของบริการ วิธีการใช้บริการ และสิทธิที่ควรได้รับ (Saurman, 2021)

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นหัวใจสำคัญของการบริการสาธารณะ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชน การประเมินด้านเจ้าหน้าที่จึงต้องครอบคลุมทั้งความสามารถเชิงเทคนิค ทักษะการสื่อสารและทัศนคติกรบริการ

4.3.1 ทฤษฎีพฤติกรรมการให้บริการ (Service Behavior Theory)

ทฤษฎีพฤติกรรมการให้บริการอธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยอาศัยพื้นฐานจากทฤษฎีจิตวิทยาองค์การและทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ พฤติกรรมการให้บริการที่ดีเกิดจากการผสมผสานของ ความรู้และทักษะ (Knowledge and Skills) แรงจูงใจและทัศนคติ (Motivation and Attitude) และ สภาพแวดล้อมการทำงาน (Work Environment) (Bowen et al., 2019)

ความรู้และทักษะ ประกอบด้วยความเข้าใจในระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทักษะการสื่อสาร ทักษะการแก้ไขปัญหา และความสามารถในการใช้เทคโนโลยี แรงจูงใจและทัศนคติเกี่ยวข้องกับการมีจิตบริการ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และความพึงพอใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน รวมถึงการสนับสนุนจากผู้บริหาร ระบบการให้รางวัลและการยอมรับ และวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการบริการ (Schneider et al., 2020)

4.3.2 แนวคิดสมรรถนะของบุคลากร (Competency-based Approach)

แนวคิดสมรรถนะเป็นกรอบการประเมินและพัฒนาบุคลากรที่เน้นความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ในบริบทของการบริการภาครัฐ สมรรถนะของเจ้าหน้าที่แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ สมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะเชิงบทบาทหน้าที่ (Functional Competencies) และ สมรรถนะเชิงผู้นำ (Leadership Competencies) (Garavan et al., 2019)

สมรรถนะหลักเป็นความสามารถพื้นฐานที่เจ้าหน้าที่ทุกคนควรมี เช่น ความซื่อสัตย์ การมุ่งเน้นผู้รับบริการ การทำงานเป็นทีม และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สมรรถนะเชิงบทบาทหน้าที่ เป็นความสามารถเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานแต่ละประเภท เช่น การวิเคราะห์นโยบาย การจัดการโครงการ หรือการใช้เทคโนโลยีเฉพาะด้าน สมรรถนะเชิงผู้นำ เป็นความสามารถในการมีอิทธิพลเชิงบวก สร้างวิสัยทัศน์ และขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง (Van Wart, 2021)

4.3.3 ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการบริการภาครัฐ ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคลเน้นการสื่อสารที่เป็นแบบสองทาง มีการรับฟัง เข้าใจ และตอบสนองต่อความต้องการและความรู้สึกของผู้รับบริการ (Berlo, 2020)

องค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในบริบทของการบริการภาครัฐ ประกอบด้วย การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) เพื่อเข้าใจปัญหาและความต้องการที่แท้จริง ความชัดเจนในการแสดงออก ทั้งคำพูดและภาษากาย ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ในการเข้าใจและตอบสนองต่ออารมณ์และสถานการณ์ของผู้รับบริการ การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อยืนยันความเข้าใจที่ถูกต้อง และ การปรับการสื่อสาร ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม (Richmond & McCroskey, 2019)

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมการให้บริการมีผลกระทบอย่างมากต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของประชาชน การออกแบบและจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกต้องคำนึงถึงความหลากหลายของผู้รับบริการและความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

4.4.1 ทฤษฎีสภาพแวดล้อมการให้บริการ (Servicescape Theory)

ทฤษฎี Servicescape ที่พัฒนาโดย Bitner อธิบายผลกระทบของสภาพแวดล้อมทางกายภาพต่อพฤติกรรมและการรับรู้ของทั้งผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ Servicescape แบ่งออกเป็น 3 มิติหลัก คือ สภาพแวดล้อมที่รับรู้ได้ (Ambient Conditions) การออกแบบพื้นที่และการทำงาน (Spatial Layout and Functionality) และสัญลักษณ์และป้ายบอกทาง (Signs, Symbols, and Artifacts) (Rosenbaum & Massiah, 2021)

สภาพแวดล้อมที่รับรู้ได้ ประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลต่อประสาทสัมผัส เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง กลิ่น และความสะอาด ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่ออารมณ์และความสบายในการใช้บริการ การออกแบบพื้นที่และการทำงาน เกี่ยวข้องกับการจัดวางเฟอร์นิเจอร์ เส้นทางการเดิน พื้นที่รอคอย และการแบ่งโซนการให้บริการ สัญลักษณ์และป้ายบอกทาง ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถนำทางตนเองและเข้าใจกระบวนการได้ง่ายขึ้น (Mari & Poggesi, 2020)

4.4.2 แนวคิดการออกแบบสถานที่บริการ (Service Design)

การออกแบบสถานที่บริการเป็นแนวคิดที่บูรณาการหลักการออกแบบ จิตวิทยาสิ่งแวดล้อม และการจัดการการบริการ เพื่อสร้างประสบการณ์การใช้บริการที่ดี การออกแบบที่มีประสิทธิภาพต้อง เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ ผ่านการศึกษาการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) สร้างความสามารถในการนำทางตนเอง (Wayfinding) เพื่อลดความสับสนและความวิตกกังวล จัดการการรอคอย ให้เป็นประสบการณ์ที่ดี และ สร้างความรู้สึกปลอดภัยและเป็นส่วนตัว (Stickdorn et al., 2019)

การประยุกต์ใช้หลักการออกแบบสถานที่บริการในหน่วยงานภาครัฐต้องคำนึงถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณและกฎระเบียบ แต่สามารถเน้นการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ที่มีอยู่ให้เกิด

ประสิทธิภาพสูงสุด การจัดระบบป้ายบอกทางและการให้ข้อมูลที่ชัดเจน และการสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและเป็นกันเอง (Blomkvist, 2021)

4.4.3 ทฤษฎีการเข้าถึงสำหรับผู้พิการ (Universal Design)

Universal Design เป็นแนวคิดในการออกแบบสถานที่ ผลิตภัณฑ์ และบริการให้สามารถใช้งานได้โดยบุคคลทุกกลุ่ม รวมถึงผู้ที่มีความบกพร่องหรือข้อจำกัดต่างๆ โดยไม่ต้องมีการปรับแต่งเฉพาะ หลักการ Universal Design 7 ประการประกอบด้วย การใช้งานที่เท่าเทียมกัน ความยืดหยุ่นในการใช้งาน การใช้งานที่เรียบง่ายและเข้าใจง่าย ข้อมูลที่เข้าใจได้ ความอดทนต่อข้อผิดพลาด ความพยายามทางกายภาพที่ต่ำ และขนาดและพื้นที่สำหรับการเข้าถึงและใช้งาน (Steinfeld & Maisel, 2019)

การนำหลักการ Universal Design มาใช้ในสถานที่ให้บริการสาธารณะช่วยให้ประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ที่มีข้อจำกัดชั่วคราว สามารถเข้าถึงและใช้บริการได้อย่างมีศักดิ์ศรีและเป็นอิสระ การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกตามหลักการนี้ไม่เพียงแต่เป็นไปตามกฎหมาย แต่ยังแสดงถึงความใส่ใจในสิทธิมนุษยชนและความเสมอภาคของการเข้าถึงบริการสาธารณะ (Lid, 2020)

5. กฎหมายและนโยบายการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การกระจายอำนาจการปกครองเป็นกระบวนการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่จากรัฐบาลกลางไปยังหน่วยงานในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของตนเองอย่างใกล้ชิด แนวคิดการกระจายอำนาจได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมประชาธิปไตย ธรรมาภิบาล และการพัฒนาที่ยั่งยืน (Falleti, 2014; Rodríguez-Pose & Ezcurra, 2021)

5.1 แนวคิดและหลักการพื้นฐานของการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจมีรูปแบบหลากหลายตามบริบทของแต่ละประเทศ โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ การกระจายอำนาจทางการเมือง (Political Decentralization) การกระจายอำนาจทางการบริหาร (Administrative Decentralization) และการกระจายอำนาจทางการคลัง (Fiscal Decentralization) (Smoke, 2015) การศึกษาของ Manor (2019) ชี้ให้เห็นว่าความสำเร็จของการกระจายอำนาจขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ทั้งการออกแบบสถาบัน ความสามารถของหน่วยงานท้องถิ่น และความร่วมมือระหว่างระดับการปกครอง

ในบริบทของประเทศไทย การกระจายอำนาจได้รับการขับเคลื่อนผ่านกรอบรัฐธรรมนูญและกฎหมายต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมการปกครองระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม การศึกษาของพิชัย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2561) พบว่า การกระจายอำนาจในประเทศไทยมีวิวัฒนาการที่ต่อเนื่องตั้งแต่ช่วงทศวรรษ 1990 โดยมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการและลดความเหลื่อมล้ำ

5.2 กรอบกฎหมายและนโยบายการกระจายอำนาจ

5.2.1 กรอบรัฐธรรมนูญและกฎหมายหลัก

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้วางกรอบการกระจายอำนาจไว้อย่างชัดเจนในหมวด 14 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น โดยให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดระบบบริการสาธารณะ การพัฒนาท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมของประชาชน (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2563) การศึกษาของสมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ (2564) ชี้ให้เห็นว่า รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันมีการกำหนดบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชัดเจนขึ้น พร้อมทั้งมีกลไกการตรวจสอบและถ่วงดุลที่เหมาะสม

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถือเป็นกฎหมายหลักที่วางกรอบการถ่ายโอนภารกิจและงบประมาณจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่น โดยกำหนดเป้าหมายการกระจายรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ของรายได้จัดเก็บได้ของรัฐ (วิโรจน์ เลิศอรุณ, 2562) อย่างไรก็ตาม การศึกษาของ Krongkaew และ Ragayah (2020) พบว่า การบรรลุเป้าหมายดังกล่าวยังคงเป็นความท้าทายที่สำคัญ

5.2.2 นโยบายการกระจายอำนาจในช่วงต่าง ๆ

นโยบายการกระจายอำนาจของไทยมีวิวัฒนาการที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและเศรษฐกิจ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560–2564) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความมั่นคงของรัฐและสังคม โดยให้ความสำคัญต่อการกระจายอำนาจเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) ได้วางกรอบการพัฒนาประเทศภายใต้วิสัยทัศน์ "ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง" โดยมียุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่ส่งเสริมการกระจายอำนาจ (พรพิมล อดิศักดิ์ศิริ, 2563) การศึกษาของ Sudhipongpracha และ Wongpredee (2016) ชี้ให้เห็นว่า การขับเคลื่อนนโยบายการกระจายอำนาจต้องอาศัยการประสานงานระหว่างหน่วยงานหลายระดับและการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันในทุกภาคส่วน

5.2.3 ผลกระทบและความท้าทายของการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจมีส่วนส่งเสริมการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนในระดับท้องถิ่น การศึกษาของอนิรุธ เศรษฐสุนทร และคณะ (2564) พบว่า การกระจายอำนาจด้านการศึกษาและสาธารณสุขส่งผลให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของ

ชุมชนมากขึ้น นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจยังส่งเสริมการเรียนรู้ประชาธิปไตยและความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างประเทศของ Falleti และ Riofrancos (2018) ชี้ให้เห็นว่า ประเทศที่มีการกระจายอำนาจที่มีประสิทธิภาพมักจะมีระดับการพัฒนามนุษย์และความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมที่สูงกว่า ในขณะที่การศึกษาของ Montero และ Samuels (2004) เสริมว่า การกระจายอำนาจทางการคลังที่เหมาะสมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากรและลดความเหลื่อมล้ำระหว่างภูมิภาค

5.2.4 ความท้าทายและข้อจำกัด

แม้จะมีผลกระทบเชิงบวก แต่การกระจายอำนาจยังคงเผชิญกับความท้าทายหลายประการ การศึกษาของณัฐพล ใจดี (2563) ระบุว่า ความไม่เพียงพอของศักยภาพบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยเฉพาะในด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการบริหารจัดการทางการเงิน

ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงทรัพยากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ต่าง ๆ เป็นอีกความท้าทายสำคัญ การศึกษาของ Doner และ Ramsay (2019) พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ห่างไกลและมีฐานเศรษฐกิจจำกัดมักประสบปัญหาการขาดแคลนรายได้และความยากลำบากในการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพ

การขาดความเชื่อมโยงและการประสานงานระหว่างระดับการปกครองยังคงเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไข การศึกษาของจิรายุ อิศรางกูร ณ อยุธยา (2565) ชี้ให้เห็นว่า การทำงานแบบแยกส่วน (Silo Working) ระหว่างหน่วยงานระดับชาติ ภูมิภาค และท้องถิ่น ส่งผลให้เกิดความซ้ำซ้อนและการใช้ทรัพยากรที่ไม่มีประสิทธิภาพ

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

การพัฒนาการกระจายอำนาจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต้องอาศัยการปรับปรุงในหลายมิติ การเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรท้องถิ่นผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งจำเป็น การศึกษาของ Eaton (2017) เสนอแนะว่า การสร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

การปรับปรุงกลไกการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานท้องถิ่นเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การสร้างระบบข้อมูลสารสนเทศที่เชื่อมโยงกันทุกระดับจะช่วยเพิ่มความโปร่งใสและการตัดสินใจที่อาศัยข้อมูลหลักฐาน (รัชนี โชติกเสถียร, 2566)

5. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง



สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

5.1 ด้านกายภาพ

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

ตำบลบางพลับตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอโพธิ์ทองไปเป็นระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 11.16 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดกับพื้นที่ตำบลต่างๆดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อตำบลอ่างแก้วและตำบลสามง่าม อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

ทิศตะวันออก ติดต่อตำบลอินทประมูล อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

ทิศตะวันตก ติดต่อตำบลไผ่จำศีล อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

ทิศใต้ ติดต่อตำบลป่างิ้ว อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง

ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลบางพลับมีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำสายสำคัญไหลผ่าน คือ แม่น้ำน้อย มีคลองชลประทาน หนองน้ำธรรมชาติ มีปริมาณน้ำเพียงพอต่อการเกษตรตลอดปี

ลักษณะภูมิอากาศ

มี 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว

ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วน ดินเหนียว พื้นราบเหมาะแก่การเพาะปลูกข้าว

ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ได้แก่ แม่น้ำน้อยด้านขอบเขตความรับผิดชอบ

5.2 เขตความรับผิดชอบ

ตำบลบางพลับประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน 8 หมู่บ้าน ได้แก่

ตำบลบางพลับ หมู่ที่ 1 บ้านคลองน้ำอับ
หมู่ที่ 3 บ้านบางพลับ
หมู่ที่ 4 บ้านบางพลับ
หมู่ที่ 5 บ้านท่าอิฐ
หมู่ที่ 6 บ้านท่าอิฐ

ตำบลโพธิ์รังนก

หมู่ที่ 1 บ้านบางกระแว่น
หมู่ที่ 2 บ้านโพธิ์รังนก
หมู่ที่ 3 บ้านหนอง

การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 8 หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้า จะมี ผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน 1 คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 1 คน 7 หมู่บ้าน รวมเป็น 7 คน

5.3 ด้านประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 4,321 คน
แยกเป็น ชาย 2,031 คน
หญิง 2,290 คน
ครัวเรือน จำนวน 1,724 ครัวเรือน
มีความหนาแน่นเฉลี่ย 273 คน/ตารางกิโลเมตร

ตำบลบางพลับ

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ครัวเรือน	ประชากร		รวม
			ชาย	หญิง	
1	บ้านคลองน้ำอับ	2	3	3	6
3	บ้านบางพลับ	139	174	195	369
4	บ้านบางพลับ	274	310	366	676
5	บ้านท่าอิฐ	356	391	433	824
6	บ้านท่าอิฐ	343	382	439	821
รวม		1,115	1,260	1,436	2,696

ตำบลโพธิ์รังนก

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ครัวเรือน	ประชากร		รวม
			ชาย	หญิง	
1	บ้านบางกระแว่น	122	181	174	355
2	บ้านโพธิ์รังนก	166	222	248	470
3	บ้านหนอง	321	368	432	800
รวม		609	771	854	1,625

ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน 35 – 55 ปี

5.4. ด้านการคมนาคมทางบก

การคมนาคม (แสดงจำนวนและสภาพทางคมนาคมทางบก)

ถนนกรมทางหลวงสายอ่างทอง – แสวงหา	1	สาย
ถนน คสล.	36	สาย
ถนนลูกรัง	10	สาย

5.5. ด้านการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับนำแนวคิดเมืองอัจฉริยะมาปรับใช้ใน 7 ด้านหลัก ตามบริบทของพื้นที่เกษตรกรรมและชุมชนชนบท ดังนี้

สิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ (Smart Environment) : เฝ้าระวังคุณภาพน้ำ จัดการขยะ และตรวจวัดสภาพอากาศเพื่อรับมือภัยพิบัติในพื้นที่

การบริหารภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Governance) : ให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ เช่น การแจ้งเรื่องร้องเรียน การขอใบอนุญาตต่างๆ เพื่อความโปร่งใสและรวดเร็ว

การดำรงชีวิตอัจฉริยะ (Smart Living) : นำเทคโนโลยีมาช่วยดูแลความปลอดภัยในชุมชน กล้อง CCTV อัจฉริยะ และระบบดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ

เศรษฐกิจอัจฉริยะ (Smart Economy) : นำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาและส่งเสริมการตลาดสินค้าเกษตรหรือผลิตภัณฑ์ชุมชน (OTOP) ในพื้นที่

การสัญจรอัจฉริยะ (Smart Mobility) : การบริหารจัดการการเดินทางในท้องถิ่น และการติดตามการทำงานของรถบริการสาธารณะ

พลังงานอัจฉริยะ (Smart Energy) : ส่งเสริมการใช้พลังงานสะอาดในระบบไฟส่องสว่างสาธารณะ

พลเมืองอัจฉริยะ (Smart People): ส่งเสริมให้คนในชุมชนมีทักษะดิจิทัลและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

5.6. ด้านการสื่อสาร เทคโนโลยีและดิจิทัล

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับมีช่องทางการสื่อสาร เทคโนโลยีและดิจิทัล 3 ช่องทาง

เว็บไซต์ : **www.abtbangplub.go.th**
เพจเฟสบุ๊ค : องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ
ไลน์กลุ่ม : ข่าวสาร อบต.บางพลับ

5.7. ด้านการศึกษาและการพัฒนาคน

การศึกษา

ศูนย์การศึกษานอกระบบ ฯ	1	แห่ง
โรงเรียนประถมศึกษา	2	แห่ง
โรงเรียนมัธยมศึกษา	1	แห่ง (ขยายโอกาส)
ศูนย์การเรียนรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยี	2	แห่ง
ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/หอสมุดประชาชน	3	แห่ง

5.8. ด้านอัตลักษณ์ท้องถิ่น

อัตลักษณ์ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ด้านสถานที่ท่องเที่ยว คือ พระธาตุเจดีย์ศรีโพธิ์ทอง ณ วัดท่าอิฐ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

ด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น คือ ดอกไม้ประดิษฐ์ เครื่องจักสานจากผักตบชวา

5.9. ด้านความเชื่อ ศาสนา จารีต ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 98 ของจำนวนประชากรทั้งตำบล

ประเพณีและงานประจำปี

1. วันผู้สูงอายุเป็นประเพณีที่จัดขึ้น ในวันสงกรานต์ระหว่างวันที่ 13–15 เมษายน ของทุกปี โดยการนำน้ำหอมไปสรงน้ำพระ หลังจากนั้นจะจัดเตรียมน้ำเย็นลอยดอกมะลิเพื่อรดน้ำขอพรจากผู้สูงอายุ

2. ประเพณีวันเข้าพรรษา จะมีการแห่เทียนประจำพรรษาที่จะต้องใช้ในระหว่างการจำพรรษาของ พระสงฆ์ ในการนี้จะได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในพื้นที่ เช่น โรงเรียนจะนำนักเรียนมาร่วมแห่เทียนเข้าพรรษา

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ผู้สูงอายุได้มีการนำเอาภูมิปัญญาท้องถิ่นมาประกอบอาชีพเสริม และยังสามารถสร้างรายได้อีกทางหนึ่ง

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

เครื่องจักสานจากผักตบชวา ตะกร้า,กระเป๋า,โคมไฟ แจกันดอกไม้ประดิษฐ์จากขยะรีไซเคิล

ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น ในพื้นที่มีวิสาหกิจชุมชนจำนวน 1 แห่ง คือ วิสาหกิจชุมชนสมุนไพรเพื่อสุขภาพบ้านโพธิ์รังนก

5.10. ด้านสาธารณสุข หน่วยงานด้านสาธารณสุขที่อยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับมี 3 ดังนี้ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโพธิ์รังนก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางพลับ และโรงพยาบาลโพธิ์ทอง

5.11. ด้านสังคมสงเคราะห์

การจัดสวัสดิการและเงินอุดหนุน: ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ และเงินอุดหนุนผู้ป่วยเอดส์

การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน: สงเคราะห์ผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ประสบภัยพิบัติ อัคคีภัย วาตภัย

การให้คำปรึกษาและส่งต่อ: ให้คำแนะนำทางกฎหมาย สิทธิการรักษาพยาบาล และประสานงานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยเหลือเฉพาะด้าน

การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต: จัดฝึกอบรมอาชีพ ส่งเสริมการรวมกลุ่มของประชาชน และพัฒนาทักษะในการพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน

5.12. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

องค์การบริหาส่วนตำบลบางพลับได้ดำเนินการติดตั้งกล้อง CCTV 5 จุด จำนวน 10 ตัว

จุดที่ 1 หมู่ที่ 3 หน้าทางเข้าที่ทำการ อบต.บางพลับ	จำนวน 2 ตัว
จุดที่ 2 หมู่ที่ 4 บริเวณปั๊มน้ำมันโพธิ์ทองปิโตรเลียม ต.บางพลับ	จำนวน 2 ตัว
จุดที่ 3 หมู่ที่ 4 ประตูน้ำปากทางคลองตาสัย ต.บางพลับ	จำนวน 2 ตัว
จุดที่ 4 หมู่ที่ 5 บริเวณปากทางคลองตาแม้น ต.บางพลับ	จำนวน 2 ตัว
จุดที่ 5 หมู่ที่ 5 บริเวณสะพานยายใบ ต.บางพลับ	จำนวน 2 ตัว

5.13. ด้านยาเสพติด

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับได้ดำเนินการจัดกิจกรรมดังนี้ จัดกิจกรรมรณรงค์ประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้เกี่ยวกับโทษของยาเสพติด และจัดโครงการอบรมให้แก่เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไปเพื่อสร้างจิตสำนึก

5.14. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รถบรรทุกน้ำอเนกประสงค์ (รถดับเพลิง) 1 คัน
เรือท้องแบน 2 ลำ
เครื่องสูบน้ำ 4 แรงม้า 2 เครื่อง

5.15. ด้านองค์กรภาคประชาสังคมและองค์กรการจัดตั้งเพื่อการพัฒนาชุมชน

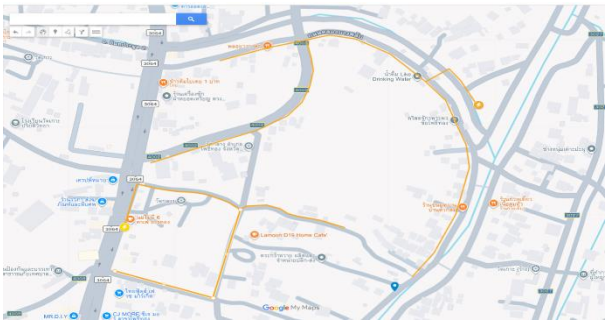
การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ในการส่งเสริม สนับสนุน และประสานความร่วมมือกับกลุ่มพลังมวลชนในพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ขจัดความยากจน และยกระดับคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน ดังนี้ วิสาหกิจชุมชนสมุนไพรเพื่อสุขภาพบ้านโพธิ์รังนก กองทุนสวัสดิการชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ และศูนย์คุ้มครองและเสริมสร้างคุฯภาพ

ชีวิต จังหวัดอ่างทอง (เดิมชื่อ) ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ตั้งอยู่ที่ 13/2 หมู่ 5 ต.บางพลับ อ.โพธิ์ทอง จ.อ่างทอง

5.16. ด้านการไฟฟ้าและแสงสว่าง

จำนวนโคมไฟฟ้าสาธารณะ ตำบลบางพลับ และตำบลโพธิ์รังนก ทั้งหมดรวม 603 โคม

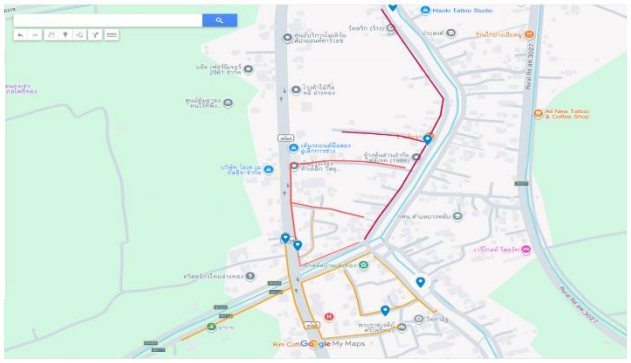
หมู่ที่ 3 ต.บางพลับ โคมไฟฟ้าสาธารณะ 44 จุด



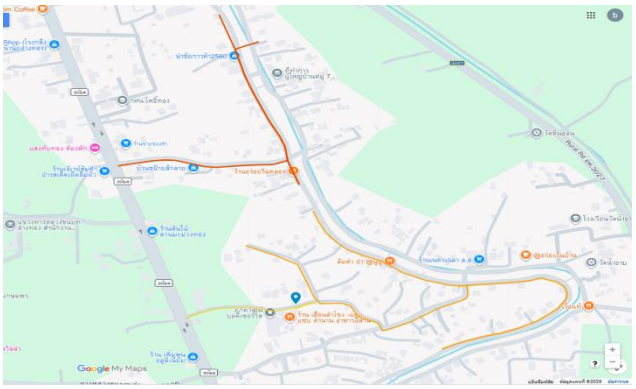
หมู่ที่ 4 ต.บางพลับ โคมไฟฟ้าสาธารณะ 68 จุด



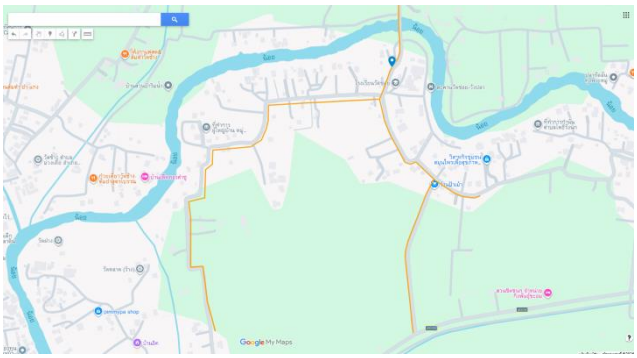
หมู่ที่ 5 ต.บางพลับ โคมไฟฟ้าสาธารณะ 83 จุด



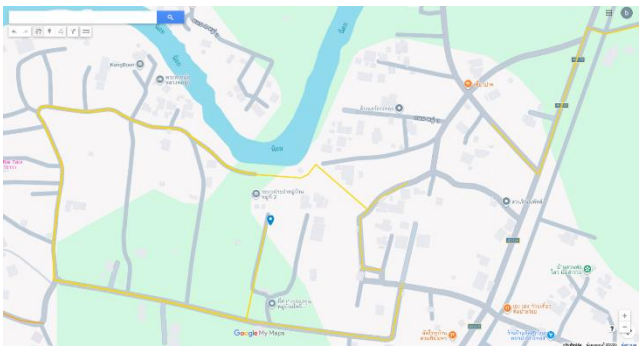
หมู่ที่ 6 ต.บางพลับ โคมไฟฟ้าสาธารณะ 101 จุด



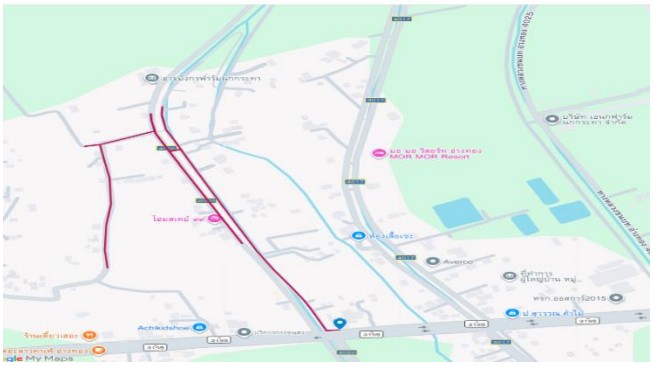
หมู่ที่ 1 ต.โพธิ์รังนก โคมไฟฟ้าสาธารณะ 73 จุด



หมู่ที่ 2 ต.โพธิ์รังนก โคมไฟฟ้าสาธารณะ 73 จุด



หมู่ที่ 3 ต.โพธิ์รังนก โคมไฟฟ้าสาธารณะ 139 จุด



5.17. ด้านการบริหารจัดการบ่อบำบัดน้ำเสีย

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับจัดทำข้อบัญญัติเรื่อง การติดตั้งบ่อดักไขมันบำบัดน้ำเสียในอาคาร พ.ศ.2562 กำหนดให้มีการติดตั้งบ่อดักไขมัน เพื่อบังคับใช้กับอาคารที่จะปลูกสร้างใหม่และอาคารสิ่งปลูกสร้างที่มีอยู่เดิมก่อนที่จะมีการประกาศใช้ข้อบัญญัติท้องถิ่น โดยเฉพาะอาคารปลูกสร้างที่มีการระบายน้ำทิ้งลง หรือไหลไปสู่แหล่งระบายน้ำภายในตำบล เพื่องป้องกันและแก้ไขปัญหาคุณภาพของน้ำ กำหนดเป้าหมายในการติดตั้งบ่อดักไขมันให้กับอาคารและสถานที่ดังต่อไปนี้

- โรงเรียนในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกโรงเรียน
- ร้านอาคารขนาดพื้นที่เกินกว่า 2500 ตารางเมตร จำนวน 30%
- หอพักที่มีห้องพักตั้งแต่ 50 ห้องขึ้นไป จำนวน 10%

5.18. ด้านการบริหารจัดการขยะ

ปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น

ปริมาณขยะมูลฝอยชุมชนที่เกิดขึ้น	1,448.00	ตัน/ปี

ปริมาณขยะมูลฝอยที่เก็บขนไปกำจัด

1 จำนวนครัวเรือนที่ได้รับการเก็บขนขยะมูลฝอย	9,624	ครัวเรือน
2 ปริมาณขยะมูลฝอยชุมชนที่เก็บขนได้ในเขต อปท.	960.210	ตัน/ปี

ขยะมูลฝอยที่ได้รับการจัดการในครัวเรือน

1 ขยะมูลฝอยในครัวเรือนที่นำไปใช้ประโยชน์	ร้อยละ 58.90	
2 ขยะมูลฝอยในครัวเรือนที่นำไปกำจัด	ร้อยละ 61.10	

ขยะมูลฝอยที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์ 93.969 ตัน/ปี

ขยะมูลฝอยที่ อปท. มีการคัดแยกตามกิจกรรมต่างๆ (ไม่ได้นำไปกำจัดตามข้อ 2) (แยกเป็น)

ขยะอินทรีย์	33.590 ตัน/ปี
ขยะรีไซเคิล	28.300 ตัน/ปี
รวมขยะ	61.890 ตัน/ปี

มูลฝอยติดเชื้อในเขต อปท.

ปริมาณมูลฝอยติดเชื้อเกิดขึ้น	21.090	ตัน/ปี
ปริมาณมูลฝอยติดเชื้อกำจัดอย่างถูกต้อง	21.090	ตัน/ปี

กากอุตสาหกรรมในเขต อปท.

ปริมาณกากอุตสาหกรรมเกิดขึ้น	0.00	ตัน/ปี
ปริมาณกากอุตสาหกรรมกำจัดอย่างถูกต้อง	0.00	ตัน/ปี

5.19. ด้านการบริหารจัดการตลาด

ตลาดยุทธนา 1 แห่ง

5.20. ด้านแหล่งน้ำ การประปา และการบริหารจัดการน้ำ

ข้อมูลประปาหมู่บ้าน ที่อยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

1. ประปาหมู่ที่ 4 ตำบลบางพลับ (มีครัวเรือนในหมู่ที่ 3 ตำบลบางพลับใช้น้ำประปาร่วมด้วย) ละติจูด 14.650644 ลองจิจูด 100.412172 ประเภทระบบประปา ประปาบาดาลขนาดใหญ่ แหล่งน้ำในการผลิตน้ำประปา น้ำบาดาล อัตราการผลิต 10 ลบ.ม./ชม.
2. ประปา หมู่ที่ 5 ตำบลบางพลับ (ที่ตั้งซอยบ้านนายดิเรก) ละติจูด 14.642836 ลองจิจูด100.411295 ประเภทระบบประปา ประปาบาดาลขนาดกลาง แหล่งน้ำในการผลิตน้ำประปา น้ำบาดาล อัตราการผลิต 10 ลบ.ม./ชม.
3. ประปาหมู่ที่ 5 ตำบลบางพลับ (ที่ตั้งวัดท่าอิฐ) ละติจูด 14.637676 ลองจิจูด 100.412309 ประเภทระบบประปา ประปาบาดาลขนาดใหญ่ แหล่งน้ำในการผลิตน้ำประปา น้ำบาดาล อัตราการผลิต 10 ลบ.ม./ชม.
4. ประปาหมู่ที่ 6 ตำบลบางพลับ (ที่ตั้ง กศน.) ละติจูด 14.635501 ลองจิจูด 100.413373 ประเภทระบบประปา ประปาบาดาลขนาดใหญ่ แหล่งน้ำในการผลิตน้ำประปา น้ำบาดาล อัตราการผลิต 10 ลบ.ม./ชม.

5. ประปาหมู่ที่ 6 ตำบลบางพลับ (ที่ตั้ง โคกวัดคลองมะกอก) ละติจูด 14.633206 ลองจิจูด 100.414534 ประเภทระบบประปา ประปาบาดาลขนาดใหญ่ แหล่งน้ำในการผลิตน้ำประปา น้ำบาดาล อัตราการผลิต 10 ลบ.ม./ชม.

6. ประปา หมู่ที่ 6 ตำบลบางพลับ (ที่ตั้ง บ้านโรงนา) ละติจูด 14.625882 ลองจิจูด 100.400804 ประเภทระบบประปา ประปาบาดาลขนาดใหญ่ แหล่งน้ำในการผลิตน้ำประปา น้ำบาดาล อัตราการผลิต 10 ลบ.ม./ชม.

7. ประปา หมู่ที่ 1 ตำบลโพธิ์รังนก ละติจูด 14.620804 ลองจิจูด 100.365217 ประเภทระบบประปา ประปาบาดาลขนาดใหญ่ แหล่งน้ำในการผลิตน้ำประปา น้ำบาดาล อัตราการผลิต 10 ลบ.ม./ชม.

8. ประปา หมู่ที่ 2 ตำบลโพธิ์รังนก ละติจูด 14.62130 ลองจิจูด 100.37723 ประเภทระบบประปา ประปาผิวดินขนาดใหญ่ แหล่งน้ำในการผลิตน้ำประปา น้ำผิวดิน (แม่น้ำน้อย) อัตราการผลิต 10 ลบ.ม./ชม.

9. ประปา หมู่ที่ 3 ตำบลโพธิ์รังนก (ที่ตั้งวัดบุญเกิด) ละติจูด 14.611694 ลองจิจูด 100.386916 ประเภทระบบประปา ประปาบาดาลขนาดใหญ่ แหล่งน้ำในการผลิตน้ำประปา น้ำบาดาล อัตราการผลิต 10 ลบ.ม./ชม.

10. ประปา หมู่ที่ 3 ตำบลโพธิ์รังนก (ที่ตั้งบ้านผู้ใหญ่ไกรวิทย์ คุ้มสกุลณี) ละติจูด 14.606978 ลองจิจูด 100.383404 ประเภทระบบประปา ประปาบาดาลขนาดใหญ่ แหล่งน้ำในการผลิตน้ำประปา น้ำบาดาล อัตราการผลิต 10 ลบ.ม./ชม.

ข้อมูลแหล่งน้ำ หนอง คลอง บึง ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

1. หนองถ้ำตะเข้ หมู่ที่ 6 ตำบลบางพลับ เนื้อที่ 5 ไร่ 50 ตารางวา ละติจูด 14.629052 ลองจิจูด 100.398859 ปริมาตรน้ำความจุสูงสุด 16,000 ลบ.ม

2. หนองสองห้อง เนื้อที่ 5 ไร่ 3 งาน ละติจูด 14.604704 ลองจิจูด 100.381750 ปริมาตรน้ำความจุสูงสุด 16,000 ลบ.ม

3. คลองบ้านหนอง เนื้อที่ 37 ไร่ ละติจูด 14.612197 ลองจิจูด 100.388228 ปริมาตรน้ำความจุสูงสุด 47,092.50 ลบ.ม

5.21. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การจัดการขยะและสิ่งปฏิกูล : มีรถจัดเก็บขยะมูลฝอย การกำจัดสิ่งปฏิกูล และการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 2 คัน

การอนุรักษ์ทรัพยากร: มีการคุ้มครอง ดูแลรักษา และฟื้นฟูแหล่งน้ำและทรัพยากรธรรมชาติอื่นๆ ในตำบล โดยดำเนินการขุดลอกคูคลอง

การควบคุมมลพิษ: ดำเนินการประชาสัมพันธ์และรณรงค์การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำเสีย มลพิษทางอากาศ และเหตุเดือดร้อนรำคาญ

การพัฒนาและส่งเสริม: จัดทำแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน และให้ความรู้แก่ประชาชนในชุมชน

5.22. ด้านการส่งเสริมอาชีพและแก้ไขปัญหาความยากจน

การรวมกลุ่มของประชาชน

การจัดตั้งกลุ่มอาชีพต่างๆ

กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต	3	กลุ่ม
กลุ่มอาชีพปลูกชะอม	1	กลุ่ม
กลุ่มพลังงานทดแทน	1	กลุ่ม
กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์เพื่อเพิ่มผลผลิต	1	กลุ่ม
กลุ่มจักสานผักตบชวาบ้านโพธิ์รังนก	1	กลุ่ม
กองทุนหมู่บ้าน	8	กองทุน

5.23. ด้านการเกษตร

ประเภทการเกษตรของหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

1. ข้าว (ข้าวนาปี)	จำนวน	60	ครัวเรือน	ขนาดพื้นที่	350	ไร่
2. พืชผัก (ชะอม)	จำนวน	120	ครัวเรือน	ขนาดพื้นที่	160	ไร่
3. ไม้ผล (กล้วยน้ำว้า)	จำนวน	15	ครัวเรือน	ขนาดพื้นที่	25	ไร่
4. ไม้ผล (มะม่วง)	จำนวน	12	ครัวเรือน	ขนาดพื้นที่	35	ไร่

5.24. ด้านการบริการและท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยว

วังปลาวัดข่อย	1	แห่ง
วัดท่าอิฐ (เจดีย์ศรีโพธิ์ทอง)	1	แห่ง

5.25. ด้านอุตสาหกรรม

โรงงานอุตสาหกรรม

โรงงานรองเท้า	1	แห่ง

5.26. ด้านการพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การจัดตั้งกลุ่มอาชีพต่างๆ		
กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต	3	กลุ่ม
กลุ่มอาชีพปลูกชะอม	1	กลุ่ม
กลุ่มพลังงานทดแทน	1	กลุ่ม
กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์เพื่อเพิ่มผลผลิต	1	กลุ่ม
กลุ่มจักสานผักตบชวาบ้านโพธิ์รังนก	1	กลุ่ม
กองทุนหมู่บ้าน	8	กองทุน

5.27. ด้านรายได้

รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ 2569 (ณ วันที่ 1 ต.ค. 2568 – 21 พฤษภาคม 2569) **จำนวน 23,725,221.16 บาท**

แยกเป็น	รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง	**1,844,937.34**	**บาท**
	รายได้ที่ส่วนราชการต่างๆ จัดเก็บให้	**10,799,734.27**	**บาท**
	เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	**11,080,549.55**	**บาท**

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และชัชวาลย์ มากสินธ์ (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราดและมุ่งหวังเพื่อที่จะปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด และลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อจัดบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ผลการวิจัยพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ได้ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยแต่ละจากมากไปหาน้อยคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยแต่ละจากมากไปหาน้อยคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

3. ด้านบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยแต่ละจากมากไปหาน้อยคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

4. ด้านกฎหมาย ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยแต่ละจากมากไปหาน้อยคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พระครูปลัดนิเวช ชินวโร (จงแจ้งกลาง) (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล รอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ประกอบด้วย ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาสังคมและการส่งเสริมสาธารณสุข ด้านการพัฒนาการบริการ และด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารงานของ อบต. มีดังนี้ 1) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้

เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานให้มากยิ่งขึ้น 2) การบริหารงานควรปรับปรุง ลดขั้นตอนการให้บริการผู้มาติดต่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ทศพันธ์ อำมวย และคณะ (2564) ได้ศึกษางานวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางลูกเสือ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก 2) ศึกษาข้อเสนอแนะของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบาลบางลูกเสือ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มบุคคลที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภอองครักษ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ โดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีการปฏิบัติสูงสุด คือ ด้านเวลา รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านที่มีการปฏิบัติต่ำสุด คือ ด้านบุคคลากรผู้ให้บริการตามลำดับ แนวทางในการส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภอองค์รักษ์ จังหวัดนครนายก พบว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทางองค์การบริหารส่วนตำบล การเพิ่มจุดบริการเสียงตามสายเป็นต้น เพื่อให้ประชาชนในเขตพื้นที่สามารถรับรู้ข่าวสารต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ควรลงสำรวจในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ เพื่อศึกษาปัญหาของประชน และความต้องของประชาชน และเพื่อให้เกิดการพัฒนาในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสืออย่างชัดเจน และควรบอกกล่าวประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนได้ทราบว่า งบประมานที่ใช้ และนำมาบริหารจัดการชุมชน เพื่อการพัฒนา มีขั้นตอนการใช้อย่างไร และสามารถนำมาสนับสนุนกิจกรรมในส่วนใดบ้าง เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณต่างๆ

วิภาส ทองสุทธิ์ และรชพล ศรีขาวรส (2565) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชน ต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ และนำเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน และด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาล คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการซ่อมแซมถนนที่ชำรุดให้ครอบคลุมทุกชุมชน รองลงมาคือ ควรขยาย

เขตน้ำประปาให้ทั่วถึงครอบคลุมทุกหมู่บ้านและชุมชน และควรจัดให้มีน้ำเพื่อการเกษตร และการอุปโภคบริโภคอย่างเพียงพอ

จิตปราณี อึ้งวิฑูรสถิตย์ (2565) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

จันจิรา จันทร์แจ้ง (2566) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลทัพทัน อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลทัพทัน อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลทัพทัน อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี อยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยการและการท่องเที่ยวด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี

อรุณ ไชยนิตย์ และคณะ (2566) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ1) ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรีและ 2) ศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในองค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา จำแนกตามด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

สุรินทร ทองทศ (2566) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองคการบริหารสวนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช วัตถุประสงคคือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และศึกษาปญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการใหบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจตอการได้รับบริการจากองคการบริหารสวนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตา จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านเจาหนาที่ผู้ใหบริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้การบริการและดานกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยปญหาอุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององคการบริหารสวนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบปญหาเกี่ยวกับน้ำประปาไม่ค่อยไหล การการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ อบต. ไม่ครอบคลุมพื้นที่ ทำให้ประชาชนทราบข่าวความเคลื่อนไหวน้อยและไม่มีที่ จอดรถสำหรับประชาชนที่ไปรับบริการ และหาแนวทางพัฒนาการให้บริการ เชน การบริการที่เทาเทียมกัน ทันใจ สุภาพ ยิ้มแย้ม กระตือรือร้น มีความเป็นกันเองและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

วรเชษฐ์ โทอื้น และคณะ (2567) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร มีวัตถุประสงเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมแล้วนำข้อมูลไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ จังหวัดยโสธร ต่อไป ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยแต่ละจากมากไปหาน้อยคือ งานด้านการศึกษา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีข้อเสนอแนะคือ

1. คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลควรลงพื้นที่เพื่อพบปะประชาชนหรือร่วมกิจกรรมประเพณีของชุมชนอย่างต่อเนื่อง

2. ควรจัดระบบการให้บริการของงานฝ่ายต่างๆ ให้ประชาชนผู้มาติดต่องานมีความรู้สึกว่าได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน เช่น ระบบการจัดลำดับก่อนหลังให้ชัดเจน เป็นต้น

3. มีระบบในการสำรวจและแก้ไขปรับปรุง พัฒนาสิ่งอำนวยด้านสาธารณูปโภคสาธารณูปการ เช่น คลองน้ำเสีย ถนน ไฟฟ้า เป็นต้น

4. ควรนำการประเมินผลเชิงวิจัยมาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จิรัฏฐภัทร ทราฤทธิ์ และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์ (2567) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ความคาดหวังของประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อเสนอแนะและแนวทางความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า การดำเนินในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานร่วมกันระหว่างหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ เพื่อตัดปัญหาเขตพื้นที่ทับซ้อน ให้ความสำคัญกับหลักวิศวกรรม ต้องมีการติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อตรวจสอบและไม่ให้กระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และเกณฑ์มาตรฐาน ความต้องการของประชาชนในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ และคณะ (2568) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนในการบริหารงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น เขตอำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตอำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชน ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ให้มีการพัฒนาปรับปรุงถนน และระบบประปา ด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง ให้สามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ

ปาริชาติ ชุมพงศ์ และธีรยุทธ ชะนิล (2568) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช และศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 5 ด้าน พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง

การให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนปัญหา อุปสรรค พบว่า ระบบและขั้นตอนต่าง ๆ มีความซับซ้อน เข้าถึงได้ยาก บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในงานไม่ทั่วถึง สถานที่ในการบริการไม่อำนวย และช่องทางการให้บริการไม่ครอบคุลม ควรมีการพัฒนาระบบและปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ตามภาระหน้าที่ของตนเอง จัดสถานที่บริการให้มีความโปร่งโล่งสบาย และเพิ่มช่องทางในการให้บริการประชาชนหลากหลาย เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วให้กับประชาชน ที่มาใช้บริการ

บทที่ 3

วิธีการประเมิน

วิธีการดำเนินการประเมินประกอบด้วย การกำหนดประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่ม การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ 2569 ในแต่ละงานดังนี้

1.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	จำนวนผู้ใช้บริการ 22 คน
1.2 งานด้านการศึกษา	จำนวนผู้ใช้บริการ 24 คน
1.3 งานด้านรายได้หรือภาษี	จำนวนผู้ใช้บริการ 236 คน
1.4 งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)	จำนวนผู้ใช้บริการ 144 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้

ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2569

วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้านโดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน ±10%

สูตรวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง $$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 18 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 20 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.2 งานด้านการศึกษา

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 19 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 20 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 70 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 75 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.4 งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ถต คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 60 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 4 ฉบับ แต่ละฉบับมี 3 ตอน โดยผู้ประเมินสังเคราะห์เครื่องมือของชมพูนุช กาศสกุล, นิวัฒน์ แก้วประเสริฐ, พัณณิตา ทองไสย, บุญเลิศ บูรณุปกรณ์, ชรินทร์ สุวรรณภูเต และเกรียงไกร กิจประเสริฐ เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ทั้ง 4 ฉบับ แต่ละฉบับ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม ตอนที่ 2) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ตอนที่ 3) สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป การหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือใช้วิธีการ IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยพิจารณาค่า IOC เป็นรายข้อโดยค่า IOC แต่ละข้อต้องไม่ต่ำกว่า 0.60 ส่วนการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้ประเมินนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวัดค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ = 0.968

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถามระบบออนไลน์ผ่าน Google Form โดยกำหนดช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล ซึ่งได้ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line ของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ ผู้นำชุมชน สมาชิกสภาท้องถิ่น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้ามาทำแบบสอบถาม

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ และค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความพึงพอใจและใช้ค่าความถี่สรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะทั่วไป

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

เปรียบเทียบเป็นร้อยละของค่าความพึงพอใจได้ดังนี้

ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	84.01 – 100	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	68.01 – 84.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	52.01 – 68.00	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	36.01 – 52.00	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	20.00 – 36.00	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การเปลี่ยนค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน กระทำได้โดย คูณด้วย 20 ยกตัวอย่างเช่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 การแปลงเป็นคะแนนร้อยละด้วยวิธีนี้คือ 3.81×20 = ร้อยละ 76.20

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบริการสาธารณะแต่ละด้านที่ประเมิน จำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	5	25.00
หญิง	15	75.00
รวม	**20**	**100.00**
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20-40 ปี	1	5.00
41-60 ปี	16	80.00
60 ปีขึ้นไป	3	15.00
รวม	**20**	**100.00**

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	–	–
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	–	–
เกษตรกรรม/ประมง	12	50.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	–	–
รับจ้างทั่วไป	8	50.00–
นักเรียน/นักศึกษา	–	–
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	–	–
อื่น ๆ	–	
รวม	**20**	**100.00**
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	20	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	–	–
หน่วยงานเอกชน	–	–
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	–	–
รวม	**20**	**100.00**
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	20	100.00
3 – 6 ครั้ง	–	–
มากกว่า 6 ครั้ง	–	–
รวม	**20**	**100.00**

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ท่านได้รับการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ขอเลขประจำบ้าน	-	-
ตรวจแบบแปลนสิ่งปลูกสร้าง	4	20.00
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	16	80.00
ขออนุญาตดัดแปลงต่อเติมอาคาร	-	-
ขออนุญาตรื้อถอน เคลื่อนย้าย	-	-
อื่น ๆ	-	
รวม	**20**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.90	0.45	มากที่สุด	1
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างเพื่อบริการประชาชน	4.75	0.64	มากที่สุด	4
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.70	0.66	มากที่สุด	5
4. ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างเรียงตามลำดับก่อน–หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.80	0.41	มากที่สุด	3
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแต่ละขั้นตอน	4.85	0.49	มากที่สุด	2
รวม	**4.80**	**0.22**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80 S.D. = 0.22) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแต่ละขั้นตอน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.80	0.62	มากที่สุด	3
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.85	0.37	มากที่สุด	2
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.90	0.31	มากที่สุด	1
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.75	0.79	มากที่สุด	4
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.60	0.60	มากที่สุด	5
รวม	**4.78**	**0.32**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78 S.D. = 0.32) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน รองลงมาคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.80	0.52	มากที่สุด	4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.80	0.41	มากที่สุด	3
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.85	0.37	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.44	มากที่สุด	5
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.85	0.67	มากที่สุด	2
รวม	**4.81**	**0.24**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.81 S.D. = 0.24) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.65	0.49	มากที่สุด	6
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.80	0.70	มากที่สุด	4
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.85	0.49	มากที่สุด	3
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.90	0.31	มากที่สุด	1
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน จุดบริการ	4.75	0.44	มากที่สุด	5
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.65	0.59	มากที่สุด	7
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.85	0.37	มากที่สุด	2
รวม	**4.78**	**0.21**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78 S.D. = 0.21) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ กความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้

5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.22	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.32	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.24	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.21	มากที่สุด	3
รวม	**4.79**	**0.11**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.79 S.D. = 0.11) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

งานด้านการศึกษา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	16	80.00
หญิง	4	20.00
รวม	**20**	**100.00**
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20-40 ปี	-	-
41-60 ปี	20	100.00
60 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	**20**	**100.00**
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3	15.00
เกษตรกรรม/ประมง	11	55.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
รับจ้างทั่วไป	6	30.00
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**20**	**100.00**

ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	20	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	**20**	**100.00**
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	20	100.00
3 – 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
รวม	**20**	**100.00**
ท่านเคยได้รับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานส่งเสริมการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	20	100.00
งานส่งเสริมกีฬาและสันทนาการ	-	-
งานส่งเสริมศิลปะและภูมิปัญญาท้องถิ่น	-	-
งานส่งเสริมการฝึกอาชีพ	-	-
งานส่งเสริมศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของประชาชน	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**20**	**100.00**

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านงานส่งเสริมการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษา	4.85	0.49	มากที่สุด	2
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษาเพื่อบริการประชาชน	4.90	0.31	มากที่สุด	1
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษารวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.80	0.41	มากที่สุด	3
4. ให้บริการเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.70	0.47	มากที่สุด	5
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านการศึกษาแต่ละขั้นตอน	4.80	0.52	มากที่สุด	4
รวม	**4.81**	**0.20**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.81 S.D. = 0.20) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษาเพื่อบริการประชาชน รองลงมาคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษา

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 90

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษาแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.80	0.62	มากที่สุด	2
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.75	0.55	มากที่สุด	4
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.75	0.44	มากที่สุด	3
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.75	0.55	มากที่สุด	4
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.90	0.31	มากที่สุด	1
รวม	**4.79**	**0.24**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.79 S.D. = 0.24) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษาแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.80	0.52	มากที่สุด	4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.80	0.41	มากที่สุด	3
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.85	0.37	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.55	มากที่สุด	5
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.90	0.31	มากที่สุด	1
รวม	**4.82**	**0.17**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.82 S.D. = 0.17) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้

4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.75	0.44	มากที่สุด	5
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.80	0.52	มากที่สุด	4
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.90	0.31	มากที่สุด	2
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.85	0.49	มากที่สุด	3
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.85	0.49	มากที่สุด	3
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.85	0.49	มากที่สุด	3
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.95	0.22	มากที่สุด	1
รวม	**4.85**	**0.16**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85 S.D. = 0.16) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.20	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.24	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.17	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.16	มากที่สุด	1
รวม	**4.82**	**0.11**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.82 S.D. = 0.11) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

งานด้านรายได้หรือภาษี

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	35	46.70
หญิง	40	53.30
รวม	**75**	**100.00**
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20-40 ปี	12	16.00
41-60 ปี	49	65.30
60 ปีขึ้นไป	14	18.70
รวม	**75**	**100.00**
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	14	18.67
เกษตรกรรม/ประมง	48	64.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
รับจ้างทั่วไป	13	17.33
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**75**	**100.00**

ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	75	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	**75**	**100.00**
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	75	100.00
3 – 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
รวม	**75**	**100.00**
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ชำระภาษีป้าย	23	30.67
ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	52	69.33
ชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	**75**	**100.00**

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 65.30 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 69.33

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	4.93	0.25	มากที่สุด	1
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเพื่อบริการประชาชน	4.84	0.44	มากที่สุด	2
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.77	0.45	มากที่สุด	3
4. ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเรียงตามลำดับก่อน–หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.73	0.45	มากที่สุด	5
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีแต่ละขั้นตอน	4.75	0.57	มากที่สุด	4
รวม	**4.81**	**0.24**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.81 S.D. = 0.24) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมาคือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเพื่อบริการประชาชน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.81	0.39	มากที่สุด	4
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.89	0.35	มากที่สุด	3
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.92	0.27	มากที่สุด	2
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.95	0.32	มากที่สุด	1
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.81	0.51	มากที่สุด	5
รวม	**4.88**	**0.18**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.88 S.D. = 0.18) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.81	0.48	มากที่สุด	3
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.93	0.25	มากที่สุด	1
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.79	0.50	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	0.48	มากที่สุด	2
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.64	0.56	มากที่สุด	5
รวม	**4.80**	**0.31**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80 S.D. = 0.31) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.73	0.47	มากที่สุด	6
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.91	0.34	มากที่สุด	1
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.87	0.47	มากที่สุด	2
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.73	0.60	มากที่สุด	7
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน จุดบริการ	4.84	0.40	มากที่สุด	3
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.83	0.42	มากที่สุด	4
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.77	0.53	มากที่สุด	5
รวม	**4.81**	**0.19**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.81 S.D. = 0.19) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.24	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.18	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.31	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.19	มากที่สุด	2
รวม	**4.82**	**0.12**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.82 S.D. = 0.12) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	28	46.67
หญิง	32	53.33
รวม	**60**	**100.00**
สถานะผู้ลงทะเบียน		
ผู้มีสิทธิ์รับเงินสงเคราะห์	40	66.67
ผู้ลงทะเบียนแทน/ญาติของผู้มีสิทธิ์	20	33.33
รวม	**60**	**100.00**
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20-40 ปี	-	-
41-60 ปี	8	13.33
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	52	86.67
รวม	**60**	**100.00**
ลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินสวัสดิการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ		
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	60	100.00
เบี้ยยังชีพผู้พิการ	-	-
เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-	-
เงินอุดหนุนบุตรเด็กแรกเกิด	-	-
รวม	**60**	**100.00**

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 ส่วนใหญ่เป็นผู้มีสิทธิ์รับเงินสงเคราะห์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 มีอายุอยู่ในช่วง มากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67 และส่วนใหญ่ลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินสวัสดิการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ	4.90	0.30	มากที่สุด	2
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ	4.73	0.63	มากที่สุด	4
3. ระยะเวลาการให้บริการลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.67	0.57	มากที่สุด	5
4. ให้บริการเงินลงทะเบียนสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.87	0.34	มากที่สุด	3
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแต่ละขั้นตอน	4.93	0.21	มากที่สุด	1
รวม	**4.82**	**0.20**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.82 S.D. = 0.20) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแต่ละขั้นตอน รองลงมาคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนเพื่อรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.77	0.43	มากที่สุด	4
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.88	0.37	มากที่สุด	1
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.83	0.38	มากที่สุด	2
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.68	0.60	มากที่สุด	5
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.80	0.51	มากที่สุด	3
รวม	**4.79**	**0.21**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.79 S.D. = 0.21) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.83	0.46	มากที่สุด	4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.78	0.49	มากที่สุด	5
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.85	0.44	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	0.38	มากที่สุด	3
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.90	0.48	มากที่สุด	1
รวม	**4.84**	**0.30**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.84 S.D. =0.30) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้

4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.78	0.49	มากที่สุด	5
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.80	0.51	มากที่สุด	4
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.77	0.56	มากที่สุด	7
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.85	0.44	มากที่สุด	1
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.83	0.49	มากที่สุด	2
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.80	0.44	มากที่สุด	3
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.78	0.52	มากที่สุด	6
รวม	**4.80**	**0.24**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80 S.D. = 0.24) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ รองลงมาคือ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.20	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.21	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.30	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.24	มากที่สุด	3
รวม	**4.81**	**0.09**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.81 .D. = 0.09) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 25 แสดงการสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการ

งานบริการสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.79	95.80	มากที่สุด	3
2. งานด้านการศึกษา	4.82	96.40	มากที่สุด	1
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.82	96.40	มากที่สุด	1
4. งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)	4.81	96.20	มากที่สุด	2
รวม		**96.20**	**มากที่สุด**	

สรุปผลการประเมินในครั้งนี้ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ทั้ง 4 งานบริการ คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนร้อยละ 96.20 สำหรับด้านที่มีค่าสูงสุดคือ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมาคือ งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2569 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมินโดยเรียงตามลำดับภาระงาน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. **งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้านผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

2. **งานด้านการศึกษา** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

3. **งานด้านรายได้หรือภาษี** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. **งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ 2569 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ตามลำดับ และภาพรวมคิดเป็นค่าร้อยละเท่ากับ 96.20

บรรณานุกรม

เอกสารภาษาไทย

กรกช ศรศักดา. (2566). การบริการสาธารณะในยุคดิจิทัล: ความท้าทายและโอกาสสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, 21(2), 78–95.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2565). *คู่มือการจัดทำมาตรฐานการบริการสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กรพจน์ อัศวินวิจิตร. (2559). *หลักการบริหารจัดการสาธารณะ*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

โกวิทย์ พวงงาม. (2552). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จันจิรา จันทร์แจ้ง. (2566). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลทัพทัน อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี. *วารสารการบริหารการพัฒนา*, 15(2), 45–67.

จิตปราณี อึ้งวิฑูรสถิตย์. (2565). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. *วารสารพัฒนาท้องถิ่น*, 25(3), 112–128.

จิรัฏฐภัทร ทราฤทธิ์ และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์. (2567). ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก. *วารสารการพัฒนาชุมชน*, 18(1), 89–104.

จิรายุ อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2565). *การประสานงานระหว่างระดับการปกครองในการกระจายอำนาจ: กรณีศึกษาการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2564). *การศึกษาประสิทธิผลของการใช้กฎบัตรประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นนทวัฒน์ บรมานันท์. (2555). *การจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่น*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นราธิป ศรีราม. (2557). การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 7(1), 23–38.

นริศรา เนตรเถื่อน. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารวิจัยและพัฒนา*, 11(3), 67–82.

ณัฐพงษ์ เข็มทอง. (2564). การใช้ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารพัฒนาท้องถิ่น*, 24(4), 78–95.

ณัฐพล ใจดี. (2563). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ความท้าทายและแนวทางการแก้ไข. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 18*(2), 45–68.

ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ, สำเริง สุขคำ และชยันต์ อินทรรักษ์. (2568). ความคาดหวังของประชาชนในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตอำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 17(1), 45–62.

ปาริชาติ ชุมพงศ์ และธีรยุทธ ชะนิล. (2568). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารการพัฒนาชุมชน*, 19(2), 89–106.

ปิยะดา แสงทอง. (2564). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับการยกระดับการบริการสาธารณะในท้องถิ่น. *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนา*, 12(1), 67–84.

ประเสริฐศักดิ์ บุตรสา. (2551). *การจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่น*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรพิมล อดิศักดิ์ศิริ. (2563). แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี กับการกระจายอำนาจการปกครอง. *วารสารพัฒนาสังคม, 22*(1), 12–29.

พระครูปลัดนิเวช ชินวโร (จงแจ้งกลาง). (2563). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารศาสนาและวัฒนธรรม*, 15(3), 112–128.

พระบุญเพ็ง จนฺทโชโต (ผิวผอง). (2566). การให้บริการสาธารณะในมิติใหม่: บทบาทของพระสงฆ์ในการพัฒนาชุมชน. *วารสารพุทธศาสตร์ศึกษา*, 12(2), 78–95.

พิชัย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2561). *วิวัฒนาการการกระจายอำนาจในประเทศไทย: จากอดีตสู่อนาคต*. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัชนี โชติกเสถียร. (2566). ระบบสารสนเทศเพื่อการกระจายอำนาจ: บทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพการปกครองท้องถิ่น. *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนา, 15*(1), 78–95.

รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และชัชวาลย์ มากสินธ์. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 13(4), 89–106.

สถาบันพระปกเกล้า. (2563). *การพัฒนากฎบัตรประชาชนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: แนวทางและตัวอย่างการปฏิบัติที่ดี*. สำนักพิมพ์สถาบันพระปกเกล้า.

สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. (2564). บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560: วิเคราะห์เชิงนิติศาสตร์. *วารสารนิติศาสตร์ธรรมศาสตร์, 50*(2), 156–181.

สมชาย ใจดี. (2564). การประยุกต์ใช้แบบจำลอง SERVQUAL ในการประเมินคุณภาพการบริการภาครัฐไทย. *วารสารนโยบายสาธารณะและการจัดการ*, 15(3), 112–128.

สำนักงาน ก.พ.ร. (2564). *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ*. โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2563). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 พร้อมคำอธิบาย*. โรงพิมพ์คุรุสภา.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560–2564)*. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สุทธิชัย ยอดสุวรรณ์. (2563). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่: จากการมุ่งเน้นกระบวนการสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, 18(1), 34–52.

สุรชัย จันทร์เอม. (2563). ความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาการประเมินความพึงพอใจ. *วารสารพัฒนาสังคม*, 22(2), 89–106.

สุรินทร ทองทศ. (2566). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารการบริหารการพัฒนา*, 16(1), 23–45.

ธิดารัตน์ นันกด. (2561). การให้บริการสาธารณะในยุคการเปลี่ยนแปลง. *วารสารนโยบายสาธารณะ*, 19(2), 45–67.

ธีรพันธ์ โลหิตกุล. (2564). พระราชกฤษฎีกาหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกับการพัฒนาการบริการสาธารณะ. *วารสารนิติศาสตร์*, 51(2), 203–225.

ทศพันธ์ อำมวย, สุพิชญา ทิพยรัตน์ และวิสุทธิ์ กิจประดิษฐ์. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก. *วารสารการพัฒนาชุมชน*, 14(2), 78–95.

วรเชษฐ์ โทอื้น, สมพงษ์ ใจงาม และนิรันดร์ เจริญสิน. (2567). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร. *วารสารการพัฒนาชุมชน*, 18(3), 45–67.

วารุณี สมบูรณ์. (2565). ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ. *วารสารวิจัยและพัฒนา*, 19(3), 156–173.

วิโรจน์ เลิศอรุณ. (2562). การกระจายรายได้สู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ความคืบหน้าและอุปสรรค. *วารสารการเงินการคลังท้องถิ่น*, *11*(3), 33–52.

วิชัย โชควิเศษ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะกับความเชื่อมั่นในรัฐบาลท้องถิ่น. *วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์*, 43(1), 28–47.

วิภาส ทองสุทธิ์ และรชพล ศรีขาวรส. (2565). ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 25(2), 112–128.

อนิรุธ เศรษฐสุนทร, สุทธิพงษ์ ปราชญ์, และนิภาพร วงศ์ประดี. (2564). ผลกระทบการกระจายอำนาจต่อคุณภาพการศึกษาและสาธารณสุขในระดับท้องถิ่น. *วารสารการศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น*, *8*(1), 22–41.

อรุณ ไชยนิตย์, ชานนท์ ชาญณรงค์ และสุปราณี นพคุณ. (2566). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 16(3), 89–106.

อรุณี เจริญสุข. (2563). การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการสาธารณะตามหลักการออกแบบสำหรับทุกคน. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 13(2), 45–62.

เอกสารภาษาอังกฤษ

Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13–24.

Ahmed, S., Tarique, K. M., & Arif, I. (2020). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 33(4/5), 259–276.

Al-Refaie, A., Fouad, R. H., & Elhajji, M. A. (2020). Applying structural equation modeling to investigate patient satisfaction in public healthcare system. *Benchmarking: An International Journal*, 27(9), 2615–2642.

Alzaydi, Z. M., Al-Hajla, A. H., Nguyen, B., & Jayawardhena, C. (2020). A review of service quality and service delivery: Towards a customer co-production and customer-integration approach. *Business Process Management Journal*, 27(2), 590–618.

Andrews, R., Esteve, M., & George, B. (2021). Managing public organizations: Strategic management and performance management in the public sector. *Public Management Review*, 23(7), 957–980.

Askew, M. (2021). Legitimacy crisis and the extractive state in Thailand. *Journal of Contemporary Asia*, 51(3), 371–397.

Bah, E. H., Fang, L., & Impact, C. (2021). Public service quality, citizen satisfaction and trust in government: Evidence from cross–national data. *International Public Management Journal*, 24(3), 312–340.

Bartels, K. P. (2020). Public administration as democratic mediation: Why citizens should matter more than customers in new public management. *Public Administration Review*, 80(3), 387–398.

Barzelay, M. (2020). *Breaking through bureaucracy: A new vision for managing in government* (Updated ed.). University of California Press.

Berlo, D. K. (2020). *The process of communication: An introduction to theory and practice* (Updated ed.). Harcourt Brace.

Blomkvist, J. (2021). Service design for public services: Aligning perspectives on value. *International Journal of Design*, 15(2), 27–42.

Bovens, M., Schillemans, T., & Goodin, R. E. (2019). *The Oxford handbook of public accountability*. Oxford University Press.

Bowen, D. E., Schneider, B., & Kim, S. S. (2019). Shaping service cultures through strategic human resource management. In *The handbook of service science* (pp. 439–465). Springer.

Chachavalpongpun, P. (2021). The COVID–19 pandemic and Thailand's democratic regression. *Journal of Current Southeast Asian Affairs*, 40(1), 121–136.

Chen, C. C., & Lin, U. C. (2019). Exploring e–government service quality for digital immigrants: A comparative study. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.

Christensen, T., & Laegreid, P. (2020). The Ashgate research companion to new public management. *Public Management Review*, 22(3), 343–360.

Connors, M. K. (2019). Ambivalent about autonomy: The state and village democracy in Thailand. *Democratization*, 26(2), 229–246.

Cordella, A., & Paletti, A. (2021). Government as a platform, orchestration, and public value creation: The Italian case. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101593.

Davenport, T. H., & Short, J. E. (2019). Information technology and business process redesign. In *Operations management* (pp. 97–112). Routledge.

Delegation of European Union to Thailand. (2020). *Local governance and public service delivery in Thailand: Assessment and recommendations*. EU Publications Office.

Dennis, A. R., Fuller, R. M., & Valacich, J. S. (2019). Media, tasks, and communication processes: A theory of media synchronicity. *MIS Quarterly*, 32(3), 575–600.

Diefenbach, T. (2019). Why new public management is wrong and how it damages public services: Claims, arguments and evidence. *International Journal of Public Sector Management*, 32(6), 647–653.

Doner, R. F., & Ramsay, A. (2019). Thailand's political economy of decentralization: Institutional legacies and regional variations. *Asian Survey*, *59*(6), 1034–1058.

Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2021). Re-examining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model. *Information Systems Frontiers*, 23(3), 719–734.

Eaton, K. (2017). Territory and ideology in Latin America: Policy conflicts between national and subnational governments. Oxford University Press.

Falleti, T. G. (2014). *Decentralization and subnational politics in Latin America*. Cambridge University Press.

Falleti, T. G., & Riofrancos, T. (2018). Endogenous participation: Strengthening prior consultation in extractive economies. *World Politics*, *70*(1), 86–121.

Fukuyama, F. (2020). The challenges of governance in a partially globalized world. *Governance*, 33(4), 771–783.

Garavan, T., Morley, M., & Flynn, M. (2019). 360-degree feedback: Its role in employee development. *Journal of Management Development*, 16(2), 134–147.

Grimmelikhuijsen, S., & Feeney, M. K. (2020). Developing and testing an integrative framework for open government adoption in local governments. *Public Administration Review*, 80(3), 486–496.

Gulliford, M., Figueroa-Munoz, J., Morgan, M., Hughes, D., Gibson, B., Beech, R., & Hudson, M. (2020). What does 'access to health care' mean? *Journal of Health Services Research & Policy*, 7(3), 186–188.

Holmberg, S., Rothstein, B., & Nasiritousi, N. (2019). Quality of government: What you get. *Annual Review of Political Science*, 22(1), 135–153.

Hood, C., & Dixon, R. (2019). What we have to show for 30 years of new public management: Higher costs, more complaints. *Governance*, 32(4), 687–703.

Houston, M. B., Bettencourt, L. A., & Wenger, S. (2020). The relationship between waiting in a service queue and evaluations of service quality: A field theory perspective. *Psychology and Marketing*, 15(8), 735–753.

Hughes, O. E. (2019). *Public management and administration: An introduction* (5th ed.). Bloomsbury Academic.

Im, T., Cho, W., Porumbescu, G., & Park, J. (2019). Internet, trust in government, and citizen compliance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 29(3), 406–427.

Janowski, T. (2019). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236.

Jitpiromsri, S., & McCargo, D. (2020). A ministry for the south? New governance challenges for Thailand's southern border provinces. *Asian Studies Review*, 44(2), 269–288.

Khoshnaw, S., & Alrawi, K. (2021). The impact of total quality management on organizational performance: The mediating role of employee performance. *Management Science Letters*, 11(4), 1257–1268.

Kim, S., & Lee, J. (2020). E-participation, transparency, and trust in local government. *Public Administration Review*, 80(4), 669–682.

Krongkaew, M., & Ragayah, M. Z. (2020). Fiscal decentralization in developing Asia: Thailand and Malaysia compared. *Asian Economic Papers*, *19*(2), 112–134.

Krueathep, W. (2020). Local governance reform in Thailand: Challenges and opportunities for democratic consolidation. *Local Government Studies*, 46(4), 573–594.

Kuipers, B. S., Higgs, M., Kickert, W., Tummers, L., Grandia, J., & Van der Voet, J. (2021). The management of change in public organizations: A literature review. *Public Administration*, 99(1), 1–20.

Kumar, A., & Bhatia, S. (2021). Understanding public service delivery through citizen satisfaction: Evidence from health services in India. *Public Organization Review*, 21(1), 123–140.

Kumar, V., Bhatia, M. S., Rattan, D., & Ganesh, L. S. (2020). Developing a measurement scale for service quality of m-government services. *International Journal of Mobile Communications*, 18(4), 464-492.

Lee, J., & Kim, H. J. (2020). Business process management in the public sector: Organizational and performance implications. *Public Performance & Management Review*, 43(5), 1075-1101.

Lertwachara, K., & Lertwachara, P. (2019). Provincial administration organizations and local development in Thailand: An empirical analysis of performance variations. *Public Administration and Development*, 39(3), 147-161.

Lid, I. M. (2020). Universal design as a perspective on disability policy. *Alter*, 8(3), 193-202.

Manor, J. (2019). *The political economy of democratic decentralization*. World Bank Publications.

Mari, M., & Poggesi, S. (2020). Servicescape cues and customer behavior: A systematic literature review and research agenda. *Service Industries Journal*, 33(2), 171-199.

Meijer, A. (2019). Public innovation capacity: Developing innovation skills for public managers and beyond. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 32(2), 242-257.

Meijer, A., & Bekkers, V. (2019). A metatheory of e-government: Creating some order in a fragmented research field. *Government Information Quarterly*, 32(3), 237-245.

Montesano, M. J., Desker, B., Nair, D., & Low, L. (Eds.). (2020). *After the coup: The national council for peace and order era and the future of Thailand*. ISEAS Publishing.

Montero, A. P., & Samuels, D. J. (Eds.). (2004). *Decentralization and democracy in Latin America*. University of Notre Dame Press.

Mosadeghrad, A. M. (2020). Developing and validating a total quality management model for healthcare organisations. *The TQM Journal*, 32(4), 735-756.

Nabatchi, T., & Amsler, L. B. (2021). Direct public engagement in local government. *American Review of Public Administration*, 51(5), 336-353.

Nagai, F., Mektrairat, N., & Funatsu, T. (2020). Decentralization in Thailand: Progress and prospect after two decades. *Asian Journal of Political Science*, 28(2), 181-202.

Neshkova, M. I., & Guo, H. (2021). Policy feedback effects of public participation programs. *Policy Studies Journal*, 49(2), 435-460.

Ockey, J. (2019). Thailand's fragmented democratization and the persistence of patronage networks. *Southeast Asian Affairs*, 2019(1), 341-356.

Ojo, A. O., & Fauzi, M. A. (2020). Environmental awareness and leadership commitment as determinants of IT professionals engagement in Green IT practices for environmental performance. *Sustainable Production and Consumption*, 24, 298–307.

Oliver, R. L. (2020). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (3rd ed.). Routledge.

Park, M. J., & Gil-Garcia, J. R. (2020). Multi-channel approaches for citizen engagement: Drifting towards digital inequality. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101507.

Phongpaichit, P., & Baker, C. (2019). *Thailand: Economy and politics* (3rd ed.). Oxford University Press.

Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2021). *Public management reform: A comparative analysis – Into the age of austerity* (4th ed.). Oxford University Press.

Porumbescu, G. A. (2020). Placing the effect? Gleaning insights into the relationship between citizens' use of social media and perceptions of government transparency. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101444.

Raza, A., Saeed, A., Iqbal, M. K., Saeed, U., Sadiq, I., & Faraz, N. A. (2020). Linking workplace spirituality and employee behavioral outcomes: Workplace spirituality–employee behavioral outcomes. *Psychology Research and Behavior Management*, 13, 383–395.

Richmond, V. P., & McCroskey, J. C. (2019). *Organizational communication for survival: Making work, work* (5th ed.). Pearson.

Rodríguez-Pose, A., & Ezcurra, R. (2021). Does decentralization matter for regional disparities? A cross-country analysis. *Journal of Economic Geography*, *21*(4), 479–511.

Rosenbaum, M. S., & Massiah, C. (2021). An expanded servicescape perspective. *Journal of Service Management*, 22(4), 471–490.

Sadikoglu, E., & Olcay, H. (2019). The effects of total quality management practices on performance and the reasons of and the barriers to TQM practices in Turkey. *Advances in Decision Sciences*, 2019, 1–17.

Santichaianant, K. (2021). Digital transformation and public service delivery in Thai local government: Opportunities and challenges. *International Journal of Public Administration*, 44(8), 671–683.

Saurman, E. (2021). Improving access: Modifying Penchansky and Thomas's theory of access. *Journal of Health Services Research & Policy*, 21(1), 36–39.

Schneider, B., Yost, A. B., Kropp, A., Kind, C., & Lam, H. (2020). Workforce engagement: What it is, what drives it, and why it matters for organizational performance. *Journal of Organizational Behavior*, 39(4), 462–480.

Singh, K., & Kaur, R. (2021). Measuring service quality in government hospitals: A SERVQUAL approach. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 34(1), 1–14.

Siriprachai, S. (2020). Fiscal decentralization and local public service delivery in Thailand: Evidence from municipal governments. *Public Administration and Development*, 40(2), 78–92.

Smoke, P. (2015). Rethinking decentralization: Assessing challenges to a popular public sector reform. *Public Administration and Development*, *35*(2), 97–112.

Steinfeld, E., & Maisel, J. (2019). *Universal design: Creating inclusive environments*. John Wiley & Sons.

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A., & Schneider, J. (2019). *This is service design doing: Applying service design thinking in the real world*. O'Reilly Media.

Sudhipongpracha, T., & Wongpredee, A. (2016). Decentralization, political institutions, and policy implementation: Evidence from Thailand's bureaucratic reform. *International Review of Administrative Sciences*, *82*(4), 692–714.

Suwanmala, C., & Meesuk, P. (2019). Strengthening local governance in Thailand: Lessons learned from subdistrict administrative organization reforms. *Journal of Asian Public Policy*, 12(3), 298–315.

Tamrongtanyalak, A. (2021). Capacity building for local government officials in Thailand: Challenges and strategic approaches. *International Review of Administrative Sciences*, 87(4), 891–908.

Taylor, S. (2019). Waiting for service: The relationship between delays and evaluations of service. *Journal of Marketing*, 58(2), 56–69.

Tummers, L., & Knies, E. (2021). Public sector human resource management reform in developing countries: A review and research agenda. *Review of Public Personnel Administration*, 41(2), 195–204.

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178.

Van de Walle, S. (2021). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 29(8–9), 891–913.

Van Doeren, W., Thijs, N., & Bouckaert, G. (2021). *Quality management in public sector organizations* (3rd ed.). Policy Press.

Van Wart, M. (2021). *Dynamics of leadership in public service: Theory and practice* (3rd ed.). Routledge.

Vigoda-Gadot, E., & Mizrahi, S. (2019). Public sector management and the democratic ethos: A 5-year study of key relationships in Israel. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 29(4), 563-581.

Walker, R. M., Jung, C. S., & Boyne, G. A. (2020). A meta-analysis of the antecedents and consequences of public service motivation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(4), 614-636.

World Bank Group. (2019). *Thailand – Strengthening public sector performance: A framework for local government assessment*. World Bank Publications.

Yang, K., & Pandey, S. K. (2021). How do perceived political influence, goal clarity, and result orientation affect citizen satisfaction with local government? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(1), 42-60.

Yusr, M. M., Rahim, N. A., Karim, F. A., & Hasan, N. A. (2020). Total quality management and sustainability in Malaysian manufacturing industry. *International Journal of Business Excellence*, 22(1), 89-106.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2019). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☑ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ .....

4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง

6. ท่านได้รับการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ ขอเลขประจำบ้าน
☐ ตรวจแบบแปลนสิ่งปลูกสร้าง
☐ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
☐ ขออนุญาตดัดแปลงต่อเติมอาคาร
☐ ขออนุญาตรื้อถอน เคลื่อนย้าย
☐ อื่น ๆ .....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☑ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างเพื่อบริการประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☑ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ .....

4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง

6. ท่านเคยได้รับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานส่งเสริมการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
☐ งานส่งเสริมกีฬาและสันทนาการ
☐ งานส่งเสริมศิลปะและภูมิปัญญาท้องถิ่น
☐ งานส่งเสริมการฝึกอาชีพ
☐ งานส่งเสริมศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของประชาชน
☐ อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 2 **ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☑ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ**

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	**ระดับความพึงพอใจ**					**ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ**
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**ควรปรับปรุง**	
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษา						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษาเพื่อบริการประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษารวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านการศึกษาแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษาแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านรายได้หรือภาษี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☑ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ .....

4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวนกี่ครั้ง/ปี

เช่น การประเมินเพื่อกำหนดค่าภาษี การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี ชำระค่าอากรและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ (ค่าอากรฆ่าสัตว์ ค่าธรรมเนียมจำหน่ายเนื้อสัตว์ ค่าธรรมเนียมเก็บขยะ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบการค้า ค่าตรวจแบบแปลนตามกฎหมายควบคุมอาคาร)

☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง

6. ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ชำระภาษีป้าย
☐ ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
☐ ชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
☐ อื่น ๆ .....

ส่วนที่ 2 **ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☑ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ**

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเพื่อบริการประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☑หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. สถานะผู้ลงทะเบียน ☐ ผู้มีสิทธิ์รับเงินสงเคราะห์ ☐ ผู้ลงทะเบียนแทน/ญาติของผู้มีสิทธิ์

3. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20–40 ปี
☐ 41–60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

4. ลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินสวัสดิการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ
☐ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
☐ เบี้ยยังชีพผู้พิการ
☐ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
☐ เงินอุดหนุนบุตรเด็กแรกเกิด
☐ อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจให้ท่านทำเครื่องหมาย ☑ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง มีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ						
3.ระยะเวลาการให้บริการลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการเงินลงทะเบียนสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนเพื่อรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพนอกสถานที่						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

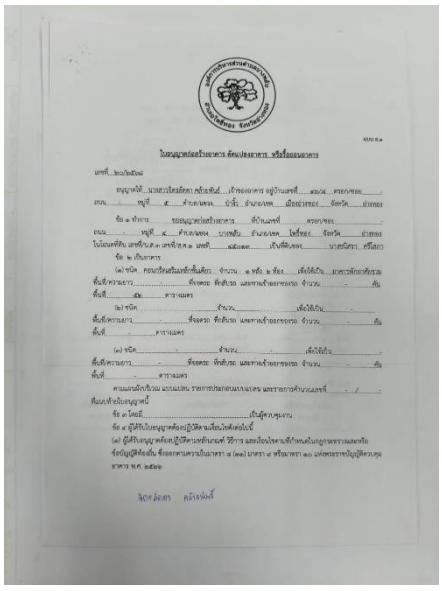
.....

.....

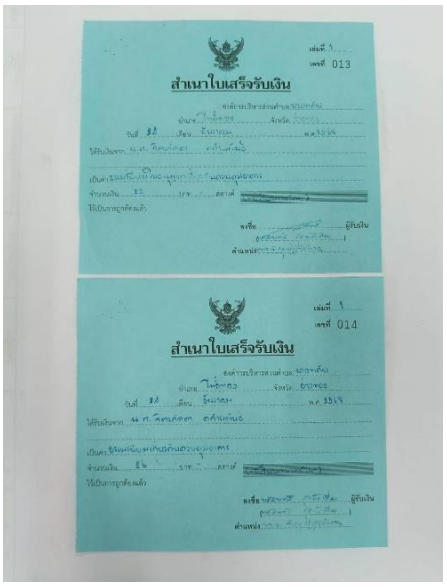
1. ภาระงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ







ใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร



สำเนาใบเสร็จรับเงิน

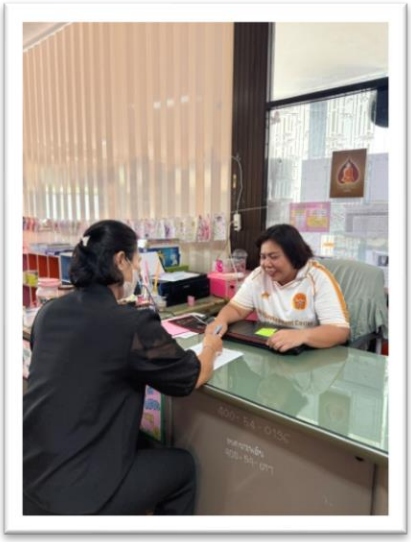
เล่มที่ 1
เลขที่ 013

สำเนาใบเสร็จรับเงิน

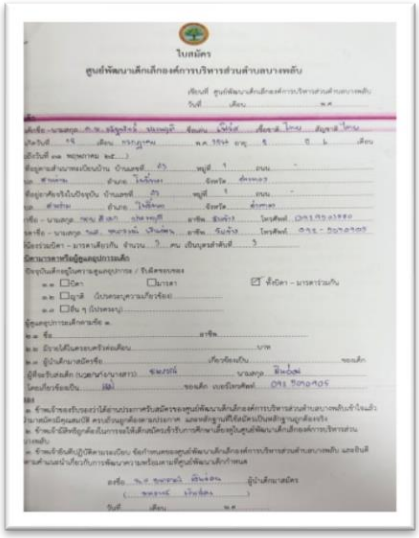
เล่มที่ 1
เลขที่ 014

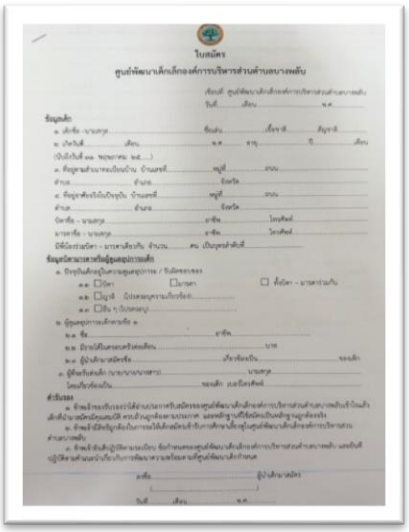
2. ภาระงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ











3. ภาระงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ









4. ภาระงานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ













ตัวอย่างบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

นางสาวจิตรลัดดา	คล้ายพันธ์	ชุมชนบ้านบางพลับ	หมู่ที่ 4
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	09 5987 8792		

งานด้านการศึกษา

นางสาวขนิษฐา	ประจันตะเสน	ชุมชนบ้านท่าอิฐ	หมู่ที่ 5
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	08 1683 6299		

งานด้านรายได้หรือภาษี

นางสาวนันท์นภัส	สตางาม	ชุมชนบ้านบางพลับ	หมู่ที่ 4
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	08 9482 9692		

งานด้านสวัสดิการสังคม (ลงทะเบียนรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)

นายพนิต	งามสนิทผล	ชุมชนบ้านหนอง	หมู่ที่ 3
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	09 3676 3427		

รายชื่อคณะผู้จัดทำ

รศ.ดร.ประมุข	อุณหเลขกะ	อธิการบดี	ประธานที่ปรึกษาโครงการ
นายธนธร	จงศิริฐิติศักดิ์	คณบดีคณะบริหารธุรกิจ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	ที่ปรึกษาโครงการ
ผศ.ดร.ธนัชชนม์	แจ้งขำ	นักวิจัย	
นางสาวศุภวรรณ	หาญพุฒ	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นางสาวสุภัสสรา	ชุ่มแสง	ผู้ช่วยนักวิจัย	

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

www.rmutsb.ac.th