

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี เป็นองค์การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีสาระสำคัญในมาตรา 249 ที่มีใจความสำคัญว่า ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และในมาตรา 250 รัฐธรรมนูญยังได้กำหนดหน้าที่และอำนาจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยพิจารณาจากงบประมาณและศักยภาพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญยังเปิดโอกาสให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะร่วมมือหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานรัฐอื่นๆ ดำเนินการ ได้ หากการร่วมมือหรือการมอบหมายนั้นจะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ยิ่งขึ้น โดยงบประมาณในการดำเนินการนั้น จะได้มาจากสองส่วนคือ งบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลกลางและรายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเอง

เมื่อพิจารณาตามความในมาตรา 253 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 พบว่า รัฐธรรมนูญได้วางกลไกในการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ใน มาตรา 253 โดยให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นต้องเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ อีกทั้ง้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ประเมินผลและตรวจสอบการดำเนินงานอีกด้วย

การที่ภาคประชาชนจะเข้าไปประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการของ้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องเป็นการประเมินจากผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น ตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และอำนาจหน้าที่้องค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและ้องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งประกอบด้วยสามมาตรา คือ มาตรา 66 มาตรา 67 และ มาตรา 68 โดยที่ มาตรา 67 เป็นหน้าที่ที่้องค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำ ส่วนมาตรา 68 เป็นหน้าที่ที่ไม่ได้บังคับตายตัวให้ต้องทำแต่หากทำได้ก็จะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนมากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติฯ แล้วจะเห็นว่าอำนาจหน้าที่แต่ละด้านเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจและการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่และประโยชน์สุขของประชาชนในชุมชนทั้งสิ้น อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมาก เพราะฉะนั้น เมื่อพิจารณาตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนด้วยแล้ว การที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงถือว่าง่ายสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเหตุนี้ การสำรวจวิจัยและประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ จึงถือเป็นแนวทางการมีส่วนร่วมที่สำคัญของการเมืองภาคประชาชน อีกทั้งยังเป็นการควบคุม และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไปพร้อมๆ กัน

ผลสรุปจากการสำรวจวิจัยประเมินผลการดำเนินงานที่ได้ จะเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ได้นำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางการพัฒนา แก้ไขปรับปรุง นโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อให้เกิดสอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (2) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ(4) ด้านสาธารณสุข
2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์

ขอบเขตของการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์เป็นการประเมินผลตามภาระและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ในปีงบประมาณ 2562 โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ จำนวน 400 ตัวอย่าง

ผลที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537
2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไขการบริหาร และดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ได้ให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้ประกอบการอธิบายและการวิเคราะห์สรุปผลในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
5. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อน การบริหารจัดการและการประเมินสภาพแวดล้อมและศักยภาพ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นักวิชาการทางรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ให้นิยามของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นว่าเป็นหน่วยการปกครองที่รัฐจัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง มีสิทธิตามกฎหมาย และรูปแบบขององค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหวังของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ และองค์กรที่จะหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงนั้น จะต้องมาจากการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจอิสระปราศจากการครอบงำจากส่วนกลาง โดยมีประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจสูงสุดในชุมชน (Robson, 1953; Montagu, 1984) นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีผลต่อการพัฒนาทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ ใน 4 ประเด็นหลักๆ คือ

1. เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย สอนให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง โดยเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง
2. สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย เน้นการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆ เกิดความคล่องตัวในการทำงานและยังช่วยแบ่งเบาภาระของหน่วยงานกลางคือรัฐบาล

3. ช่วยให้ชุมชนเข้มแข็งเนื่องจากประชาชนมีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถตัดสินใจเอง โดยการมีส่วนร่วมในชุมชนทำให้ชุมชนพึ่งพาตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางนี้จะช่วยให้สามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะเป็นการแก้ไขปัญหาที่มาจากคนในท้องถิ่นผู้ประสบปัญหาเอง

4. ช่วยหารายได้ให้กับท้องถิ่นด้วยการให้อำนาจท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากรและนำเงินไปพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งเป็นการช่วยรัฐบาลประหยัดงบประมาณอีกวิธีหนึ่ง

2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

นิยามหรือความหมายของคำว่านโยบายสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการสายนโยบายศาสตร์และสาขาอื่นๆ ให้นิยามไว้อย่างหลากหลาย สรุปได้ว่า ได้ให้นิยามนโยบายสาธารณะไว้ในทิศทางเดียวกันว่า นโยบายสาธารณะคือ กิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลตัดสินใจทางการเมืองและดำเนินโครงการเพื่อสนองตอบต่อประเด็นทางการเมือง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือกิจกรรมที่มีความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา หรือดำเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น กล่าวได้ว่า ผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยายามของรัฐบาลเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์นั้น (Cochran and Malone, 1995; Anderson, 1996; Cochran, 1999; Peters, 1999)

นโยบายสาธารณะ สามารถแบ่งองค์ประกอบตามการแบ่งของ Lineberry (1993) ได้ดังนี้

- 1) ต้องมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน ชัดเจน ที่มุ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม
- 2) ต้องมีการเสนอขั้นตอนของพฤติกรรม เพื่อให้ขั้นตอนการดำเนินงานตามนโยบาย
- 3) ต้องมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย โดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์เป้าหมาย เงื่อนไขด้านเวลา สถานที่
- 4) ต้องประกาศให้สาธารณชนรับรู้ด้วยวิธีการต่างๆ
- 5) ต้องมีการดำเนินงานตามแผนงานที่วางไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

หากพิจารณาถึงบทบาทหน้าที่ของภาครัฐที่มีต่อประชาชนแล้ว พบว่ามีหน้าที่ในหลายมิติ แต่เมื่อนำแนวคิดทฤษฎีทางนโยบายศาสตร์มาประยุกต์ สามารถแบ่งประเภทของนโยบายสาธารณะได้โดยพิจารณาจากวิวัฒนาการทางการเมืองการปกครอง, จากวัตถุประสงค์ของนโยบาย แต่ที่เป็นนิยามคือการแบ่งตามแนวคิดของ Lowi (1964) ที่จำแนกนโยบายสาธารณะเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) พิจารณาจากวัตถุประสงค์ของนโยบายที่มีเป้าหมายเพื่อจัดสรรทรัพยากรแก่กลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นการเฉพาะ เช่น นโยบายช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกอ้อย

2. นโยบายควบคุม (Regulatory Policies) เป็นนโยบายที่ใช้ในการควบคุมธุรกิจ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

- นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน (Competitive regulatory policy) เป็นการควบคุมการประกอบอาชีพหรือการทำธุรกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนโดยรวม เช่น การออกใบอนุญาตวิชาชีพเพื่อควบคุมมาตรฐานการประกอบอาชีพ

- นโยบายควบคุมแบบปกป้อง (Protective regulatory policy) มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมมิให้ผู้ประกอบการเอาเปรียบผู้บริโภค เช่น การกำหนดมาตรฐานสินค้า การกำหนดราคาขั้นสูง เป็นต้น

3. นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies) ถูกกำหนดขึ้นเพื่อจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้กระจายแก่ประชาชนในสังคม หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นการจัดสรรความเป็นธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม เช่น การจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, การจัดอาหารกลางวันให้แก่นักเรียน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ฯลฯ

จากความหมาย องค์ประกอบ และประเภทของนโยบายสาธารณะอาจกล่าวได้ว่า นโยบายสาธารณะเป็นพลวัตหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ หากขาดนโยบายเท่าทันการพัฒนาประเทศขาดตัวกำหนดทิศทาง ซึ่งส่งผลให้หน่วยงานต่างๆ มีการดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกัน ผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบถึงแนวทางในการทำงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคในการพัฒนา

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ปริญญา จรรย์ชต์ และคณะ (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า คือทำที่ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน หรือการร่วมปฏิบัติงาน หรือการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะเป็นปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับนิยามที่ วาทีณี ไส้จ้อ (2549) ได้ให้ไว้คือ ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดๆ ก็ตาม หากว่าได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว และทำให้บุคคลนั้น มีความรู้สึกทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดีก็หมายถึง ความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจที่สำคัญ ได้แก่ **ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์** (Maslow, 1970) ทฤษฎีนี้ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่ง Maslow ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย ให้ค่ารักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน เพื่อสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าคุณนั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยกย่องชมเชย และมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้ได้ทำงานตามที่ต้องการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ติดต่อพบปะ หรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ จินตนา บุญบงการ (2545) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสภาพได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที ขณะที่ ฉัตรพร เสมอใจ (2546) มีทัศนคติต่อการบริการว่า เป็นกิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า สอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัจฉกร (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ คือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บริการแก่บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

หน้าที่ของผู้ให้บริการ คือต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งนอกจากคุณภาพของการบริการที่ดี และคุณสมบัติของผู้ให้บริการดังที่กล่าวมาแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่งก็คือ หลักการบริการที่ดี ซึ่งชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการดังนี้

1. การให้บริการอย่างดีเลิศ สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า
2. ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ
3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า มุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ
4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้บริการสะดุด

5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ทางอีเมลล์ ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น
6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ
7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง
8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ
9. บรรยากาศของความสนุกสนาน
10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

5. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อน การบริหารจัดการและการประเมินสภาพแวดล้อมและศักยภาพ

ประเด็นเรื่องการบริหารจัดการนั้น พยอม วงศ์สารศรี (2538) ได้ให้นิยามของคำว่าบริหารจัดการสรุปได้ว่า คือ กระบวนการที่ผู้จัดการใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่างๆ ดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอน โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในองค์กร การตระหนักถึงความสามารถ ความถนัด ความต้องการ และความมุ่งหวังด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกควบคู่ไปด้วย องค์กรจึงจะสัมฤทธิ์ผล เช่นเดียวกับเถาว์ลย์ นันทาทิวัฒน์ (2520) ที่ได้กล่าวถึงการจัดการสรุปได้ว่า การจัดการเกี่ยวข้องกับการกำหนดและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งปรากฏอยู่ในสถาบันต่างๆ การที่จะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้ที่ทำหน้าที่จะต้องนำปัจจัยต่างๆ เช่น ความคิด เวลา สถานที่ มารวมกันเพื่อความสำเร็จ โดยจุดมุ่งหมายนั้นอาจมีการกำหนดไว้อย่างแน่นอนหรือโดยปริยาย และการจัดการจะบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น บุคคลนับเป็นปัจจัยที่สำคัญ และประสิทธิผลของการจัดการจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีการใช้ความรู้และทักษะมาปฏิบัติ

วิรุณสิริ ไจมา (2553) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับความสำคัญของการจัดการที่มีต่อมนุษย์และองค์กรในหลายๆ สรุปดังนี้

1. ช่วยให้มีมนุษย์ดำรงชีวิตอยู่อย่างผาสุก
2. การที่จำนวนประชากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็นผลให้องค์กรต่างๆ ต้องให้ความสำคัญและขยายงานด้านการบริหารจัดการ
3. เป็นเครื่องบ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของสังคมและวิทยาการด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านอุตสาหกรรม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็ว
4. การจัดการเป็นกรรมวิธีที่จะนำโลกไปสู่ความเจริญก้าวหน้าแบบไร้พรมแดน

5. การจัดการมีลักษณะเป็นการทำงานร่วมกันของกลุ่มคนในสังกัด ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยปัจจัย สภาพแวดล้อมทางสังคม เทคโนโลยี วัฒนธรรมและการเมือง

6. ชีวิตประจำวันของมนุษย์เกี่ยวข้องกับการจัดการเสมอ และการจัดการเป็นเรื่องที่มีอิทธิพลและจำเป็นต่อการดำรงชีวิต

นอกจากนี้ ยังเห็นว่าการจัดการจะบรรลุเป้าหมายได้จะต้องอาศัยปัจจัย 6 M's ได้แก่ Man (บุคลากร), Money (เงิน), Material (วัสดุ), Method (วิธีการ), Machine (เครื่องจักร) และ Market (ตลาด) ซึ่งหากขาดตัวใดตัวหนึ่งไปก็อาจทำให้การบริหารจัดการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ขณะที่ โรเบิร์ต เอส แคปแลน และเดวิด พี นอร์ตัน (2546) ได้กล่าวถึงการบริหารจัดการแนวใหม่สรุปได้ว่า ในการบริหารจัดการแนวใหม่จะต้องมีเครื่องมือในการติดตามผลการใช้ balanced scorecard นับเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการวิเคราะห์กลยุทธ์การสร้างมูลค่าเพิ่ม 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการเงิน ประกอบด้วยกลยุทธ์การเติบโต การสร้างผลกำไร และกลยุทธ์เกี่ยวกับความเสี่ยง
2. ด้านลูกค้า ประกอบด้วยกลยุทธ์การสร้างมูลค่าเพิ่มและการสร้างความแตกต่าง
3. ด้านกระบวนการธุรกิจภายใน ประกอบด้วยกลยุทธ์เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ในการดำเนินงานธุรกิจอันนำมาซึ่งความพอใจของลูกค้าและผู้ถือหุ้น
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ประกอบด้วยกลยุทธ์ที่เน้นการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปรับเปลี่ยน การสร้างนวัตกรรม และการพัฒนาองค์กร

ในขณะที่ โกมาทร จิงเสถียรทรัพย์ (2550) ได้กล่าวถึงวิธีการจัดการองค์กรสมัยใหม่สรุปได้ว่า ในการจัดการองค์กรในกระบวนทัศน์ใหม่ได้เปลี่ยนระบบวิธีคิดเน้นการปรับตัวขององค์กร เนื่องจากเห็นว่าองค์กรไม่ใช่เครื่องจักรและมีความซับซ้อนเหมือนสิ่งมีชีวิต แนวทางการจัดการตนเองที่ดีจึงไม่ใช่การวางกลยุทธ์ที่ตายตัว โดยให้รูปแบบขององค์กรมีลักษณะที่เป็นเครือข่ายเพื่อร่วมมือกัน ซึ่งแต่ละองค์กรในเครือข่ายยังคงความเป็นเอกเทศของตนไว้ ที่สำคัญที่สุดคือเน้นการจัดการศักยภาพในการเรียนรู้และการจัดการความรู้

จิตติ มงคลชัยอรัญญา (2540) ได้อธิบายกระบวนการและขั้นตอนการจัดการชุมชนไว้ว่าจะต้องดำเนินการด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

1. ปลุกจิตสำนึกของสมาชิกให้ตระหนักว่ามีปัญหาที่เผชิญอยู่
2. รวมพลังจากสมาชิกเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งในกระบวนการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อตระหนักถึงปัญหาและได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันหรือตกลงที่จะดำเนินการ อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแก้ปัญหา
3. ส่งเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยี
4. จะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี

การบริหารจัดการองค์กรชุมชนจะไม่สามารถดำเนินการได้หากขาดการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน ซึ่ง ปารีชาติ วลัยเสถียร และคณะ (2543) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนว่าคนในชุมชนจะต้องมีส่วนร่วมดังต่อไปนี้

1. มีส่วนร่วมในการศึกษาชุมชน เพื่อกระตุ้นให้คนในชุมชนได้มีการเรียนรู้ร่วมกันศึกษาถึงสภาพชุมชน การดำเนินชีวิต ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการแก้ปัญหาของชุมชน
2. มีส่วนร่วมในการวางแผน
3. มีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนา อาจเป็นในรูปแบบของ แรงงาน เงินทุน หรือเข้าร่วมบริหารจัดการ เป็นต้น
4. มีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการพัฒนาบนพื้นฐานความเท่าเทียมกันของบุคคล
5. มีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการพัฒนา เพื่อที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นันทพร รัฐถาวร (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พบว่า สภาพปัญหาในการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด เกิดจากขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจ, ขาดคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการเทศบาล ขาดอุปกรณ์ และ ผู้รับบริการใช้สิทธิ และนโยบายของผู้บริหารไม่ชัดเจน ซึ่งในทุกประเด็นที่ทำการศึกษ พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพ ควรมีการอบรมสัมมนาผู้ให้บริการ การจัดทำคู่มือการบริการ ประทับใจและคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการ สำหรับประชาชน

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยรวมทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึง และด้านความต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่าง ของคุณภาพการให้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย และเพศหญิง ที่มีอายุต่างกัน อาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ในประเด็นด้านความต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน จะมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรณช บวรนนทเดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ในด้านบริการหลัก คือการให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้าน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในงานวิจัยเรื่องนี้ คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ ควรมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน

บุญเลิศ ชงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชู(2550) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ข้อ คือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ข้อมูลด้านการบริการ และ 3) ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและผลจากการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่า ในภาพรวมนั้น ผู้ขอรับบริการบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้ายต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ และห้องน้ำ

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มา ติดต่อราชการ สรุปผลจากการให้บริการและนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ ได้ว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ($X=3.76$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย สะดวก และรวดเร็ว และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน มีผู้แสดงความคิดเห็น มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน คะแนนอยู่ในระดับพอใช้ ($X=3.35$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($X=3.47$)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี จะใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกัน โดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยเป็นการศึกษาใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยเป็นการผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้ได้คะแนนประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) สำหรับการได้มาซึ่งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (2) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (4) ด้านสาธารณสุข โดยใช้ตัวชี้วัด 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่รัฐต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจะใช้การสำรวจแบบไม่เจาะจงจากประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี จำนวนตัวอย่างที่ทำการจัดเก็บทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยพิจารณาจากหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90

การเก็บข้อมูลตัวอย่าง (data collection) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจงอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จของยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90

3. เครื่องมือในการวิจัยและตัวแปรในการศึกษา

เครื่องมือในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมา 1 ชุด เพื่อใช้สอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง จากผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ไปทดสอบความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่น โดยส่งให้ผู้เชี่ยวชาญดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามแต่ละข้อว่าถูกต้องเหมาะสมตรงตามจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อบกพร่องมาแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามในด้านภาษาและความชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจได้ง่ายขึ้น

ตัวแปรในการศึกษา

1. คุณลักษณะเฉพาะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์

2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ตามภาระและหน้าที่ที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล ได้แก่แบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่องานบริการ และประสิทธิภาพการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สร้างแบบสอบถามแบบปลายปิด จำนวน 400 ชุด โดยกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ข้อมูลส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 5 ข้อที่มีคำตอบให้เลือกตอบ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงตามความเป็นจริงของผู้ตอบมากที่สุด

ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ในแต่ละภาระงาน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์เป็นผู้เลือกภาระงาน โดยในแต่ละภาระงานจะมีดัชนีชี้วัด 4 ตัวชี้วัด อันได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจะให้ผู้ตอบเลือกให้คะแนน ดังนี้

ฟังพื่อนน้อยที่สุด	ให้ระดับค่าคะแนน	1
ฟังพื่อนน้อย	”	2
ฟังพื่อนปานกลาง	”	3
ฟังพื่อนมาก	”	4
ฟังพื่อนมากที่สุด	”	5

โดยการสำรวจข้อมูลในส่วนที่ 2 นี้ จะแบ่งระดับของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยเรียงจากน้อยไปหามาก คือ ฟังพื่อนน้อยที่สุด, ฟังพื่อนน้อย, ฟังพื่อนปานกลาง, ฟังพื่อนมาก และฟังพื่อนมากที่สุด โดยมีเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายผลการวิเคราะห์จากน้อยไปหามาก ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความฟังพื่อน น้อยที่สุด (ร้อยละ 20.0 - 30)

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความฟังพื่อน น้อย (ร้อยละ 30.2 - 50)

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความฟังพื่อน ปานกลาง (ร้อยละ 50.2 - 70)

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความฟังพื่อน มาก (ร้อยละ 70.2 - 90)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความฟังพื่อน มากที่สุด (ร้อยละ 90.2 - 100)

ข้อมูลส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ในแต่ละภาระงานที่ทำการประเมินผล และต่อภาพรวมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการ โดยวิธีแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่อาศัยในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ซึ่งถูกสุ่มเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจงอย่างง่าย และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ผลต่อไป

ทั้งนี้ ในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกสามารถทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง จะให้กลุ่มตัวอย่างรายนั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง และเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่า กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนหรือไม่ และในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามรถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านคำถามให้ฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถาม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะทำให้ได้แบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จริงและมีความแม่นยำ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะนำข้อมูลที่ได้มาจากการแจกแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean), ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Description analysis) ตามรายละเอียดของตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัด เพื่อเป็นยืนยันผลการวิเคราะห์ แล้วจึงนำมาสรุป อภิปรายผล พร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ด้วยการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 ตัวอย่าง (จากแบบสอบถาม 400 ตัวอย่าง คัดที่ได้คำตอบไม่สมบูรณ์ออก 37 ตัวอย่าง) ที่เป็นตัวแทนของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็น จำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	190	52.34
หญิง	173	47.79
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	18	4.97
20 - 40 ปี	114	31.49
41 - 60 ปี	176	48.62
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	55	15.19

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	206	56.91
มัธยมศึกษา ปวช. ปวส. อนุปริญญา	122	33.70
ปริญญาตรี	32	8.84
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.83
อาชีพ		
รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	2.21
เจ้าของธุรกิจ ค้าขาย	37	10.22
เกษตรกรกรรม	162	44.75
รับจ้าง	140	38.67
แม่บ้าน/ว่างงาน/นักเรียน/นักศึกษา	16	4.42
อื่นๆ	0	0.00
การอยู่อาศัยในพื้นที่		
อาศัยอยู่ในพื้นที่ตั้งแต่เกิด	171	47.24
อยู่ในพื้นที่นานกว่า 5 ปี	166	45.86
อยู่ในพื้นที่ตั้งแต่ 1 – 5 ปี	25	6.91
อยู่ในพื้นที่ไม่เกิน 1 ปี	1	0.28

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

1. ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการครบถ้วนชัดเจน	4.755	0.415	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.771	0.397	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน	4.763	0.374	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.721	0.501	มากที่สุด
5. เนื้องานแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.766	0.542	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.755	0.446	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	4.687	0.519	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก	4.773	0.521	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.784	0.449	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.722	0.562	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอ	4.785	0.495	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.750	0.509	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีกิริยา วาจา สุภาพ อภัยซึ้งดี	4.741	0.513	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.747	0.565	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	4.753	0.527	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการ	4.748	0.465	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เหมาะสมกับการให้บริการ	4.805	0.332	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.759	0.480	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ มีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.753	0.477	มากที่สุด
2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	4.768	0.508	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอ	4.769	0.503	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.772	0.466	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย	4.736	0.524	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.760	0.496	มากที่สุด
เฉลี่ย	= 4.756		
	= 4.756*20		
ร้อยละ	= 95.12		

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

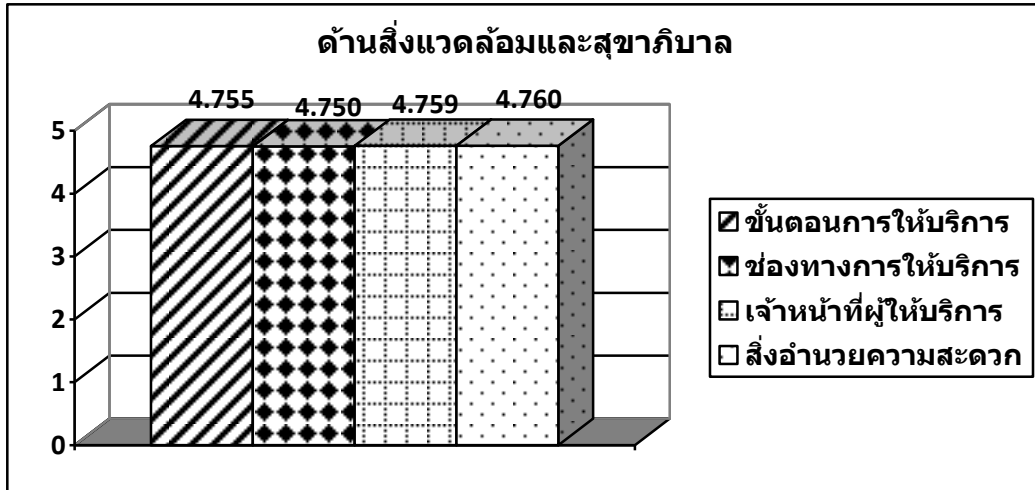
ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.755) คิดเป็นร้อยละ 95.10

ด้านช่องทางการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.750) คิดเป็นร้อยละ 95.00

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.759) คิดเป็นร้อยละ 95.18

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.760) คิดเป็นร้อยละ 95.20

ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็น 4.756 คะแนน หรือร้อยละ 95.12



2.ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการครบถ้วนชัดเจน	4.791	0.393	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.813	0.475	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน	4.825	0.480	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.772	0.516	มากที่สุด
5. เนื้องานแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.826	0.467	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.805	0.466	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	4.763	0.495	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก	4.815	0.477	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.833	0.469	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.790	0.541	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอ	4.827	0.523	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.806	0.501	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีกิริยา วาจา สุภาพ อภัยเสียดี	4.802	0.527	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.799	0.536	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	4.798	0.519	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการ	4.789	0.566	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เหมาะสมกับการให้บริการ	4.808	0.492	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.799	0.528	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ มีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.805	0.424	มากที่สุด
2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	4.818	0.483	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอ	4.821	0.460	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.815	0.478	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย	4.800	0.504	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.812	0.470	มากที่สุด
เฉลี่ย	= 4.806		
	= 4.806*20		
ร้อยละ	= 96.12		

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

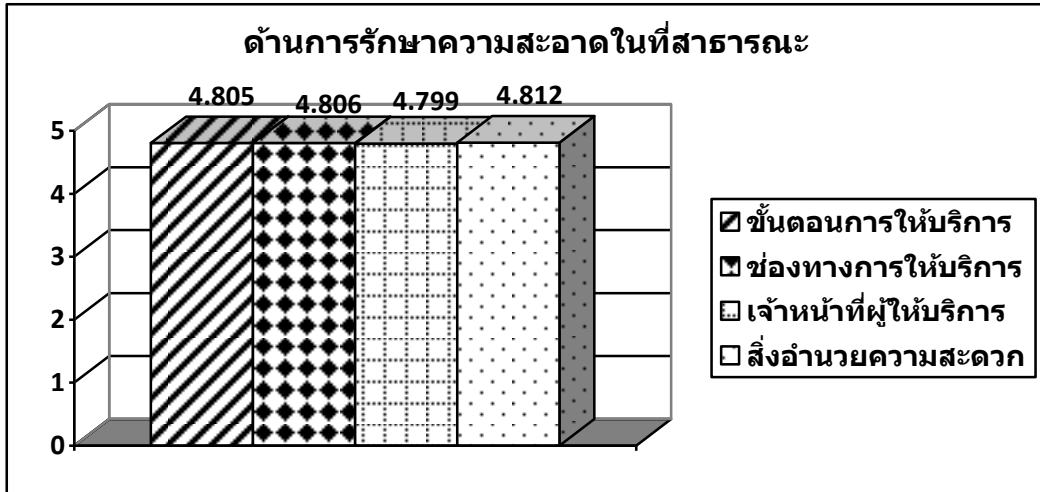
ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.805) คิดเป็นร้อยละ 96.10

ด้านช่องทางการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.806) คิดเป็นร้อยละ 96.12

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.799) คิดเป็นร้อยละ 95.98

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.812) คิดเป็นร้อยละ 96.24

ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็น 4.806 คะแนน หรือร้อยละ 96.12



3.ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการครบถ้วนชัดเจน	4.816	0.464	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.820	0.411	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน	4.825	0.430	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.797	0.485	มากที่สุด
5. เนื้องานแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.817	0.452	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.815	0.448	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	4.810	0.458	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก	4.814	0.433	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.811	0.460	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.802	0.528	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอ	4.820	0.442	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.811	0.464	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีกิริยา วาจา สุภาพ อภัยซึ้งดี	4.809	0.472	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.793	0.516	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	4.795	0.464	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการ	4.801	0.381	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เหมาะสมกับการให้บริการ	4.812	0.414	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.802	0.449	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ มีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.792	0.538	มากที่สุด
2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	4.801	0.501	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอ	4.804	0.496	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.823	0.436	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย	4.811	0.442	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.806	0.483	มากที่สุด
เฉลี่ย	= 4.809		
	= 4.809*20		
ร้อยละ	= 96.18		

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

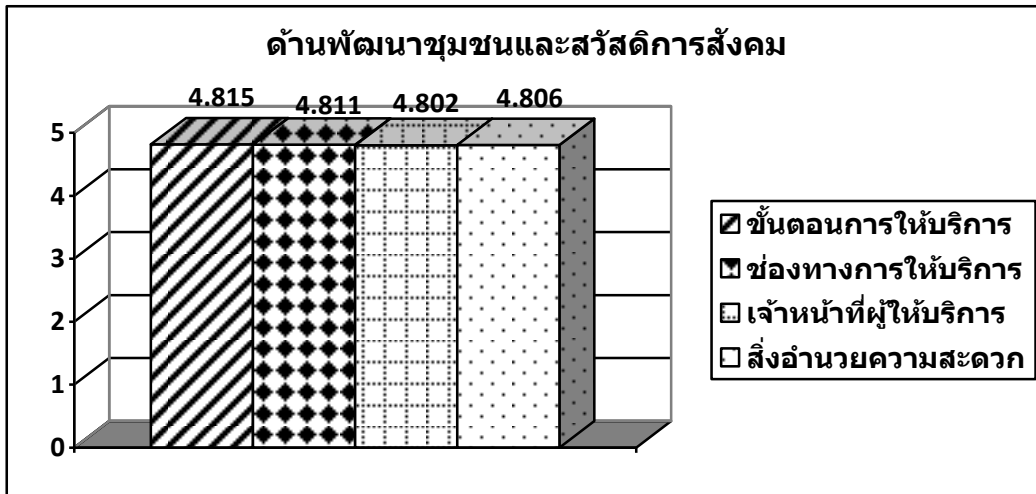
ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมพบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.815) คิดเป็นร้อยละ 96.30

ด้านช่องทางการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมพบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.811) คิดเป็นร้อยละ 96.22

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมพบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.802) คิดเป็นร้อยละ 96.04

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมพบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.806) คิดเป็นร้อยละ 96.12

ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็น 4.809 คะแนน หรือร้อยละ 96.18



4.ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการครบถ้วนชัดเจน	4.731	0.542	มากที่สุด
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม	4.728	0.557	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน	4.744	0.519	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.652	0.522	มากที่สุด
5. เนื้องานแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ	4.716	0.540	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.714	0.606	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย	4.623	0.555	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก	4.784	0.540	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.811	0.497	มากที่สุด
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.687	0.529	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอ	4.706	0.536	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.722	0.531	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีกิริยา วาจา สุภาพ อภัยเสียดี	4.732	0.481	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.727	0.560	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	4.741	0.545	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการ	4.703	0.581	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เหมาะสมกับการให้บริการ	4.697	0.612	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.720	0.556	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ มีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.658	0.590	มากที่สุด
2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	4.726	0.511	มากที่สุด
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอ	4.727	0.514	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.740	0.450	มากที่สุด
5. มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย	4.735	0.452	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.717	0.503	มากที่สุด
เฉลี่ย	= 4.718		
	= 4.718*20		
ร้อยละ	= 94.36		

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

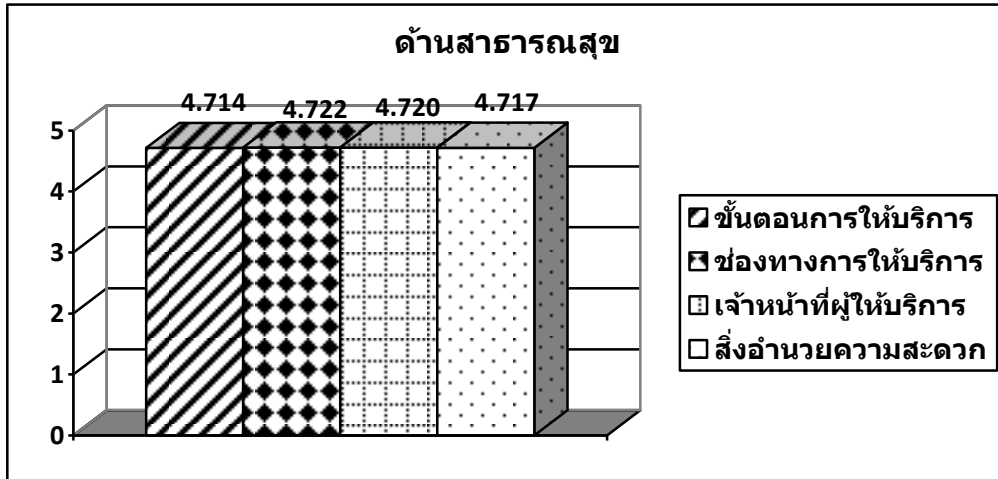
ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสาธารณสุขพบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.714) คิดเป็นร้อยละ 94.28

ด้านช่องทางการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสาธารณสุขพบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.722) คิดเป็นร้อยละ 94.44

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสาธารณสุขพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.720) คิดเป็นร้อยละ 94.40

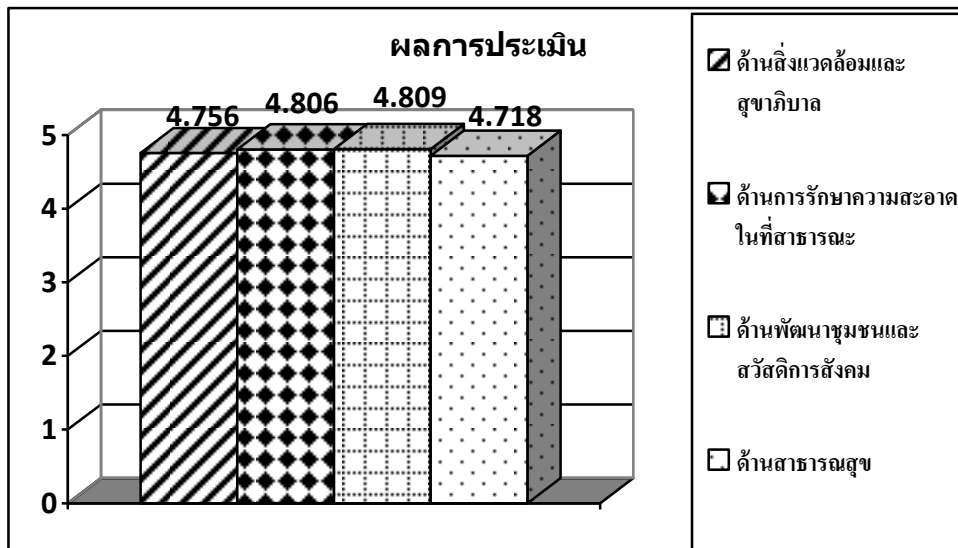
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสาธารณสุขพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.717) คิดเป็นร้อยละ 94.34

ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็น 4.718 คะแนน หรือร้อยละ 94.36



ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโดยรวมทั้ง 4 ภาระงาน

ภาระงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.756	มากที่สุด
ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.806	มากที่สุด
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.809	มากที่สุด
ด้านสาธารณสุข	4.718	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.772	มากที่สุด
ร้อยละ	$= 4.772 * 20$ $= 95.44$	



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ในปีงบประมาณ 2562 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (2) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ(4) ด้านสาธารณสุข

2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการโดยการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจด้วยวิธีการสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย (mean), ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) จากนั้นจึงการพรรณนาความ (Description) ผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์ สรุปตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ในภาระงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (2) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ(4) ด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.772) คิดเป็น ร้อยละ 95.44 แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.755) คิดเป็นร้อยละ 95.10

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.750) คิดเป็นร้อยละ 95.00

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.759) คิดเป็นร้อยละ 95.18

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.760) คิดเป็นร้อยละ 95.20

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.756) คิดเป็นร้อยละ 95.12

2. ความพึงพอใจต่อการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.805) คิดเป็นร้อยละ 96.10

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.806) คิดเป็นร้อยละ 96.12

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.799) คิดเป็นร้อยละ 95.98

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.812) คิดเป็นร้อยละ 96.24

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.806) คิดเป็นร้อยละ 96.12

3. ความพึงพอใจต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.815) คิดเป็นร้อยละ 96.30

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.811) คิดเป็นร้อยละ 96.22

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.802) คิดเป็นร้อยละ 96.04

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.806) คิดเป็นร้อยละ 96.12

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.809) คิดเป็นร้อยละ 96.18

4. ความพึงพอใจต่อด้านสาธารณสุข

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.714) คิดเป็นร้อยละ 94.28

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.722) คิดเป็นร้อยละ 94.44

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.720) คิดเป็นร้อยละ 94.40

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.717) คิดเป็นร้อยละ 94.34

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.718) คิดเป็นร้อยละ 95.36

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ในการบริหารจัดการเพื่อการบริการสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ มีข้อที่ควรนำไปพิจารณาเพื่อพัฒนา แก้ไขและปรับปรุงการจัดทำ บริการสาธารณสุขเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่ประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการดำเนินงานทั้ง 4 ด้านขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังจันทร์ในระดับมากที่สุด มีความต้องการให้มีการจัดทำกิจกรรม/โครงการ อย่างต่อเนื่อง ตลอดไปในทุกๆ ด้าน โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

- การติดตามดูแลและซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างตามแนวถนนในจุดที่ชำรุด และให้เพิ่ม ไฟสัญญาณกระพริบตามจุดตัดแยกภายในชุมชนเพิ่มมากขึ้นเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ ภายในชุมชน
- ให้มีการเพิ่มการติดตั้งระบบทีวีวงจรปิด (CCTV) ประจำจุดสำคัญทุกหมู่บ้าน
- การรณรงค์ขอความร่วมมือจากชาวบ้านในชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(ทางหลวง ชนบท) เพื่อดูแลรักษาความสะอาดภายในชุมชนของตนเอง ถนนสายหลักที่มี นักท่องเที่ยวใช้บริการไปยังเขื่อนแก่งกระจาน โดยให้มีการปลูกไม้ดอกไม้ประดับ ปรับปรุงภูมิทัศน์ รวมทั้งการเพิ่มป้ายแนะนำสถานที่สำคัญของชุมชน ป้ายเตือน อันตรายเป็นระยะๆ ตามจุดสำคัญต่างๆ
- ควรจัดสถานที่สำหรับให้ชาวบ้านในชุมชนนำผลิตภัณฑ์ผลผลิตทางการเกษตร มาวาง จำหน่ายให้นักท่องเที่ยวในรูปแบบของตลาดสุขใจของชุมชน บริเวณเส้นทางหลักไปยัง เขื่อนแก่งกระจาน

อภิปรายผลและข้อจำกัดของการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน ประชาชนในพื้นที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ทำให้ได้ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายตัวของประชากรในท้องที่ไม่สม่ำเสมอ การเดินทางลำบาก กลุ่มตัวอย่างจึงไม่อิสระเท่าที่ควร

2. บัณฑิตทางสังคมและวัฒนธรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูงในกลุ่มที่มีความใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, ไม่ตอบแบบสอบถามหรือตอบแบบสอบถามโดยการเลี่ยงไม่ตอบตรงความรู้สึก เนื่องจากเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง



**สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี**

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 95.12
2. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 96.12
3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 96.18
4. ด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.36

ระดับความพอใจของผู้รับบริการ เฉลี่ยทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับ

ระดับความพึงพอใจ

✓	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
	ไม่เกินร้อยละ 95
	ไม่เกินร้อยละ 90
	ไม่เกินร้อยละ 85
	ไม่เกินร้อยละ 80
	ไม่เกินร้อยละ 75
	ไม่เกินร้อยละ 70
	ไม่เกินร้อยละ 65
	ไม่เกินร้อยละ 60
	ไม่เกินร้อยละ 55
	น้อยกว่าร้อยละ 50

คะแนนเต็ม	10
คะแนนที่ได้	10

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
<p>2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป</p>	10	10	<p>1.ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</p> <p>พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้าน โขธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านเทศกิจ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข (11) งานด้านอื่นๆ <p>ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก <p>เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา - แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน - สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ - ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		

บรรณานุกรม

- เกรียงไกร นันทวัน. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรือ.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*
- โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์. (2550). *องค์กรไม่ใช่เครื่องจักร (Living Organization): การบริหารจัดการ กระบวนทัศน์ใหม่*. กรุงเทพมหานคร: มีดี กราฟฟิค.
- จิตติ มงคลชัยอรัญญา. (2540). *เอกสารประกอบการสอน กระบวนวิชาการศึกษาชุมชนเพื่อการพัฒนา. เอกสารอัดสำเนา.*
- ฉัตรพร เสมอใจ. (2546). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมมล การพิมพ์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเชียเพรส.
- เถาว์วัลย์ นันทาทวิวัฒน์. (2520). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทพร รัฐถาวร. (2543). *การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด.ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2546). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านฉาง. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- บุญเลิศ ชงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชูบ. (2550). *การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. จังหวัดอุบลราชธานี : สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.*
- ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. (2543). *กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.*
- ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2546). *ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสปียงสัตว์ จังหวัดสุพรรณบุรี รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตร พัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์เบื้องต้น รุ่นที่ 1. กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.*
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด. พับลิเคชั่นส์ จำกัด.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2538). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.
- โรเบิร์ต เอส แคลปแลน และเดวิด พี นอร์ตัน. (2546). *องค์กรยอดเยี่ยม (ทรงวิทย์ เขมเศรษฐ และหทัยชนก เตชะรัตนะวิโรจน์, ผู้แปล)*. กรุงเทพมหานคร: เอ. อาร์. บีซิเนส เพรส.

- วรรณช บวรนันท์เดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขต
หนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์),
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วาทีณี ไส้จ้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจ
โรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี.
- วิรุณศิริ ใจมา. (2553). เศรษฐศาสตร์จุลภาค 1. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์
สายธาร.
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555.
- สุนีย์ วรรณโกมล. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรคของ
ธุรกิจค้าส่งไทย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี-พระจอมเกล้าพระนครเหนือ,
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม.

ภาษาอังกฤษ

Anderson, James. (1996). *Public Policy Making: An Introduction*. 3rd edition.

Massachusetts: Houghton Mifflin College Div.

Cochran, Charles L., and Eloise F. Malone. (1995). *Public Policy: Perspectives and*

Choices. New York : McGraw-Hill.

Cochran, Clarke E., Lawrence Mayer, T.R. Carr, and N. Joseph Cayer. (1999).

American Public Policy: An Introduction 6th. ed. New York : St. Martin's Press.

Lineberry, Robert L. (1978). *American Public Policy: What Government Does and*

What Difference It Makes. New York: Harper Collins College Div.

Lowi, Theodore J. (1964). *American Business, Public Policy, Case Studies, and*

Political Theory. World Politics 16, (July 1964) : 667-715.

Maslow, Abraham.(1970). *Motivation and Personality*. New York : Harper and Row

Publishers.

Montagu, Harris G. (1984). *Comparative Local Government*. Great Britain: William

Brendon and son Lt.d.

Peters, B. Guy. (1999). *American Public Policy : Promise and Performance*. N.Y.: Chatam

House/Seven Rivers.

Robson, William A.. (1953). *Local Government in Encyclopedia of Social Science*. Vol. X

New York: The Macmillan Company.

Taro Yamane. (1973). *Statistics an Introductory Analysis*. New York : Harper & Row.

ภาคผนวก



**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ
ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี**

คำชี้แจง กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<p>1. เพศ <input type="checkbox"/> 1) ชาย <input type="checkbox"/> 2) หญิง</p>	<p>2. อายุ <input type="checkbox"/> 1) ไม่เกิน 20 ปี <input type="checkbox"/> 2) 21 – 40 ปี <input type="checkbox"/> 3) 41 – 60 ปี <input type="checkbox"/> 4) 60 ปี ขึ้นไป</p>
<p>3. ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า <input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา <input type="checkbox"/> 3) ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 4) สูงกว่าปริญญาตรี</p>	<p>4. อาชีพ (ตอบอาชีพหลักเพียงข้อเดียว) <input type="checkbox"/> 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> 2) เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย <input type="checkbox"/> 3) เกษตรกรรม <input type="checkbox"/> 4) รับจ้าง <input type="checkbox"/> 5) แม่บ้าน/ว่างงาน/นักเรียน/นักศึกษา <input type="checkbox"/> 6) อื่นๆ ระบุ.....</p>
<p>5. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน <input type="checkbox"/> 1) ตั้งแต่เกิด <input type="checkbox"/> 2) อาศัยอยู่ในพื้นที่นานกว่า 5 ปี <input type="checkbox"/> 3) อาศัยอยู่ในพื้นที่ 1 - 5 ปี <input type="checkbox"/> 4) อาศัยอยู่ในพื้นที่นี้ไม่เกิน 1ปี</p>	

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

คำชี้แจงโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก, 5 = พึงพอใจมากที่สุด

1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการครบถ้วนชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
5. เนื้อหาของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีกิริยา วาจา สุภาพ อธิษาศัยดี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการ					
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เหมาะสมกับการให้บริการ					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ มีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการให้บริการ					
2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ					
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย					

2. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการครบถ้วนชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
5. เนื้อหาของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีกริยา วาจา สุภาพ อภัยเสียดี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น รับผิดชอบหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่					

4. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการ					
5.เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนที่เหมาะสมกับการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ มีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการให้บริการ					
2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ					
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย					

3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการครบถ้วนชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
5. เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอ					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีกริยา วาจา สุภาพ อธิษาศัยดี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการ					

อย่างเต็มใจ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการ					
5.เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เหมาะสมกับการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ มีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการให้บริการ					
2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ					
3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด เพียงพอ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย					

4. ด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการครบถ้วนชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม					
3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
5. เนื้อหาของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย					
2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก					
3. สถานที่ให้บริการอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง					
4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ					
5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีกริยา วาจา สุภาพ อธยาศัยดี					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการ					
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เหมาะสมกับการให้บริการ					
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ มีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการให้บริการ					
2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ					
3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด เพียงพอ					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย					

ตอนที่ 3

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในด้านต่างๆ

3.1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

.....

.....

3.2 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

.....

.....

3.3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

.....

.....

3.4 ด้านสาธารณสุข

.....
.....

3.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์

.....
.....

😊😊ขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถาม😊😊