

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

เทศบาลตำบลบางเก่า อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ เป็นองค์การบริหารราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ.2496 ฉบับแก้ไขปรับปรุง พ.ศ.2552 มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารราชการและการพัฒนาท้องถิ่นตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาลตำบล ซึ่งเป็นรูปแบบการบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นมายาวนานนับตั้งแต่หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.2475 โดยได้มีการออกพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 นับเป็นพระราชบัญญัติฉบับแรกที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล ต่อมา มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2481 หลังจากนั้นมา ได้มีการประกาศยกเลิก และออกพระราชบัญญัติใหม่แทน รวมทั้งมีการแก้ไขอยู่เป็นระยะๆ เพื่อความเหมาะสมกับเหตุการณ์ ยุคสมัย และสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ อาทิเช่น พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2486 หรือ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ที่ได้มีการแก้ไขปรับปรุงหลายครั้ง จนกระทั่งในปัจจุบันได้มีการประกาศใช้, พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ฉบับแก้ไขปรับปรุง พ.ศ. 2552

นอกจากนี้ ตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ รัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ ซึ่งทำให้มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาตามความในมาตรา 282 วรรคสองของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 พบว่า ได้มีการกำหนดให้องค์กรส่วนท้องถิ่นมีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการให้อำนาจประชาชนในการตรวจสอบ

และประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในมาตรา 287 ก็ได้กำหนดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กรส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีวิธีการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าวได้ด้วย และในวรรคสามของมาตราเดียวกันนี้ ยังกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องการจัดทำงบประมาณ การใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและกำกับการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในมาตรา 290 (4) ได้ระบุถึง “การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น” ซึ่งหมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องยอมให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น ลงมติ หรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

การที่ภาคประชาชนจะเข้าไปประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ องค์กรบริการส่วนจังหวัด, เทศบาลนคร, เทศบาลเทศบาลตำบล และองค์กรบริหารส่วนตำบลนั้น การประเมินจะต้องเป็นการประเมินจากผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น ตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลดังปรากฏในมาตรา 50 และมาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ดังนี้

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล  
 มาตรา 51 ภายใต้งบบังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขต  
 เทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (4) ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน
- (5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (9) เทศพาณิชย์

เมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติแล้วจะเห็นว่า มีอยู่หลายด้าน ซึ่งแต่ละด้านจะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจและการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่และประโยชน์สุขของประชาชนในชุมชนนั้นๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งเทศบาลตำบลก็เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่นเดียวกับองค์การบริหารส่วนตำบล เพราะฉะนั้น เมื่อพิจารณาตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนด้วยแล้ว การที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบล จึงถือว่าสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญเป็นอย่างยิ่ง เพราะประชาชนในท้องถิ่นนั้นจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานของเทศบาลตำบลโดยตรง ด้วยเหตุนี้ การสำรวจวิจัยและประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบางแห่ง จึงถือเป็นแนวทางการมีส่วนร่วมที่สำคัญของการเมืองภาคประชาชน อีกทั้งยังเป็นการควบคุม และตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาลตำบลไปพร้อมๆ กันด้วยในตัว

ผลสรุปจากการสำรวจวิจัยประเมินผลการดำเนินงานที่ได้ จะเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบางแห่งได้นำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางแก้ไข

ปรับปรุงทั้งด้านนโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อให้เกิดสอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลบางเก่า

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งอาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบางเก่าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่าต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาลตำบล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (2) ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต (3) ด้านพัฒนาจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน (4) ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ(5) ด้านการพัฒนาศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบางเก่าตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาลตำบล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552

### ขอบเขตของการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่าเป็นการประเมินผลตามภาระและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาลตำบล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในปีงบประมาณ 2558 โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรและเจ้าหน้าที่รัฐซึ่งอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลบางเก่าจำนวน 400 ตัวอย่าง

### ผลที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบางเก่า ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาลตำบล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552

2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเทศบาลตำบลบางเก่า ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและเทศบาลตำบล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบางเก่าตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและเทศบาลตำบล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและแก้ไขการบริหาร และดำเนินงานของเทศบาลตำบลบางเก่า

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. วิธีการวิจัย

ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชนที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลบางเก่า โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎี และผลสรุปจากการศึกษาที่เคยมีผู้ทำไว้ก่อนหน้า

### 2. การเลือกประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาจะใช้ประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชนทั้งหมดในเขตของเทศบาลตำบลบางเก่าเป็นกลุ่มประชากร (population) และเก็บตัวอย่างจากประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชนที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตนั้น ซึ่งตัวอย่างที่ได้จะเป็นตัวแทนของประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบางเก่า

การเก็บข้อมูลตัวอย่าง (data collection) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจงอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบางเก่า โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จของยามานะ (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95 ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายจำนวน 400 ตัวอย่าง

### 3. เครื่องมือในการวิจัยและตัวแปรในการศึกษา

#### เครื่องมือในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมา 1 ชุด เพื่อใช้สอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง จากประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบางเก่า

#### ตัวแปรในการศึกษา

1. คุณลักษณะเฉพาะของประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยหรือประกอบอาชีพหรือศึกษาในพื้นที่เทศบาลตำบลบางเก่า

2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งอาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลบางเก่าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการทำงานของเทศบาลตำบลบางเก่าตามภาระและหน้าที่ที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาลตำบล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่องานบริการ และประสิทธิภาพการทำงานของเทศบาลตำบลบางเก่า รวมทั้งความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

สร้างแบบสอบถามแบบปลายปิด จำนวน 400 ชุด โดยกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ข้อมูลส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 5 ข้อที่มีคำตอบให้เลือกตอบ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงตามความเป็นจริงของผู้ตอบมากที่สุด

ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงานของเทศบาลตำบลบางเก่าในแต่ละภาระงาน ซึ่งเทศบาลตำบลบางเก่าเป็นผู้เลือกภาระงาน โดยในแต่ละภาระงานจะมีดัชนีชี้วัด 4 ตัวชี้วัด อันได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ, ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจะให้ผู้ตอบเลือกให้คะแนน ดังนี้

|                   |                  |   |
|-------------------|------------------|---|
| พึงพอใจน้อยที่สุด | ให้ระดับค่าคะแนน | 1 |
| พึงพอใจน้อย       | ”                | 2 |
| พึงพอใจปานกลาง    | ”                | 3 |
| พึงพอใจมาก        | ”                | 4 |
| พึงพอใจมากที่สุด  | ”                | 5 |

โดยการสำรวจข้อมูลในส่วนที่ 2 นี้ จะแบ่งระดับของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยเรียงจากน้อยไปหามาก คือ พึงพอใจน้อยที่สุด, พึงพอใจน้อย, พึงพอใจปานกลาง, พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด โดยมีเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายผลการวิเคราะห์จากน้อยไปหามาก ดังนี้

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

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

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง (ร้อยละ 50.2 – 70)

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

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

ข้อมูลส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบางเก่าที่มีต่อการดำเนินงานในแต่ละภาระงานที่ทำการประเมินผล

ข้อมูลส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบางเก่าในภาพรวม

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการ โดยวิธีแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่อาศัยหรือประกอบอาชีพหรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า ซึ่งถูกสุ่มเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจงอย่างง่าย และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ผลต่อไป

ทั้งนี้ ในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกสามารถทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง จะให้กลุ่มตัวอย่างรายนั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง และเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่า กลุ่ม

ตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะทำการซักถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วน และในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านคำถามให้ฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถาม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะทำให้ได้แบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จริงและมีความแม่นยำ

### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

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



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ที่เทศบาลตำบลบางเก่าได้ให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้ประกอบการอธิบายและการวิเคราะห์สรุปผลในประเด็นต่างๆ ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  - 1.1 นิยามขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  - 1.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
  - 2.1 ความหมายของนโยบายสาธารณะ
  - 2.2 องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ
  - 2.3 ประเภทของนโยบายสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ
  - 3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคล
  - 3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
  - 4.1 ความหมายของการบริการ
  - 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
  - 4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน
5. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อน การบริหารจัดการและการประเมินสภาพแวดล้อมและศักยภาพ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ส่วนที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบางเก่า

## ส่วนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1 นิยามขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีนักรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ให้นิยามของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้หลากหลาย อาทิเช่น

Wit (1967) ได้นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองทั้งหมดหรือบางส่วน

Montagu (1984) นิยามความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจอิสระปราศจากการครอบงำจากส่วนกลาง ทั้งนี้ จะอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่ว่า อำนาจสูงสุดของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

Robson (1953) ให้ความหมายของ การปกครองท้องถิ่นว่าเป็นหน่วยการปกครองที่รัฐจัดตั้งขึ้นและให้อำนาจปกครองตนเอง มีสิทธิตามกฎหมาย และรูปแบบขององค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหวังของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

เมื่อพิจารณาจากนิยามต่างๆ และรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย สามารถให้นิยามของคำว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์สุขของชุมชน ซึ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นโดยหลักแล้ว จะถูกกำหนดโดยกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ เช่น พระราชบัญญัติเทศบาลพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระราชบัญญัติระเบียบบริการราชการกรุงเทพมหานคร และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่ให้อำนาจแก่ราชการส่วนท้องถิ่นอีกมากมาย ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร, เมืองพัทยา, เทศบาล (เทศบาลนคร, เทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล), องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

## 1.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติหลายประการ ดังนี้

1. เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นเสมือนสนามทดสอบการทำงานด้านการปกครองให้แก่ประชาชนสอนให้ประชาชนรู้จักการนำทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติโดยเฉพาะการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย

2. สอนให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง โดยเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองในซึ่งการปฏิบัติจริงจะทำให้สามารถรับรู้ปัญหาและอุปสรรครวมไปถึงการรู้จักที่จะหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนเอง

3. สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายเนื่องจากเป็นรูปแบบการปกครองที่เน้นการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆซึ่งจะทำให้องค์กรฯเกิดความคล่องตัวในการทำงานและยังช่วยแบ่งเบาภาระของหน่วยงานกลางคือรัฐบาล

4. ช่วยให้ชุมชนเข้มแข็งเนื่องจากประชาชนมีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถตัดสินใจเองโดยการมีส่วนร่วมในชุมชนทำให้ชุมชนพึ่งพาตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางนี้จะช่วยให้สามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพผลเพราะเป็นการแก้ไขปัญหาที่มาจากคนในท้องถิ่นผู้ประสบปัญหาเอง

## 1.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีไว้เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการ สรุปได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในกรณีที่ท้องถิ่นบางท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจกัลดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆอาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเพราะคณะทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมาจากประชาชนในพื้นที่ดังนั้นจึงย่อมรู้ปัญหาได้กระจ่างชัดมากกว่าจึงย่อมจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าผู้บริหารที่อยู่ภายนอกชุมชน

3. เพื่อช่วยหารายได้ให้กับท้องถิ่นด้วยการให้อำนาจท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากรและนำเงินไปพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งเป็นการช่วยรัฐบาลประหยัดงบประมาณอีกวิธีหนึ่ง

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

### 2.1 ความหมายของนโยบายสาธารณะ

นิยามหรือความหมายของคำว่านโยบายสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการโดยเฉพาะนักวิชาการสายนโยบายศาสตร์และรัฐศาสตร์ได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย อาทิเช่น

Lasswell (1958) ได้ให้ความหมายของนโยบายสาธารณะสรุปได้ว่า คือ แผนงานที่ถูกกำหนดขึ้นโดยประกอบด้วยเป้าหมาย คุณค่า และแนวทางปฏิบัติต่างๆ

Easton (1965) ได้ให้นิยามไว้ว่า นโยบายสาธารณะคือ การจัดสรรคุณค่า และผลประโยชน์ต่างๆ โดยผ่านกลไกอำนาจการบริหาร

Dye (1992) ได้อธิบาย “นโยบายสาธารณะ” ว่าหมายถึง กิจกรรมที่รัฐบาลเลือกที่จะทำ หรือเลือกที่จะไม่กระทำ

Lineberry (1993) นิยามนโยบายสาธารณะ สรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะคือ กิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลดำเนินการเพื่อสนองตอบต่อประเด็นทางการเมือง

Cochran and Malone (1995) ได้กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ เป็นการตัดสินใจทางการเมืองเพื่อกำหนดโครงการให้บรรลุเป้าหมายด้านสังคม

Anderson (1996) ได้ให้คำจำกัดความสรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะ คือ กิจกรรมที่มีความมุ่งหวังเชิงนโยบาย ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา หรือดำเนินการตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น

Cochran (1999) ได้กล่าวโดยสรุปว่า นโยบายสาธารณะเป็นกิจกรรมของรัฐบาลและความตั้งใจที่จะกำหนดและปฏิบัติกิจกรรมเหล่านั้น นอกจากนี้ นโยบายสาธารณะยังเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยายามของรัฐบาลเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์นั้น

ขณะที่ Peters (1999) ได้อธิบายความหมาย “นโยบายสาธารณะ” ว่าหมายถึง กลุ่มกิจกรรมของรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของพลเมือง ทั้งที่เป็นการปฏิบัติโดยตรงหรือโดยผ่านตัวแทน

## 2.2 องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

การแบ่งองค์ประกอบของนโยบายสาธารณะได้มีหลักเกณฑ์ในการแบ่งอย่างหลากหลายขึ้นกับทิศทางของสำนักหรือนักคิดต่างๆ ในงานวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยได้หยิบยกหลักเกณฑ์องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะของ Lineberry (อ้างแล้ว) มานำเสนอ ซึ่ง Lineberry ได้ จำแนกองค์ประกอบของนโยบายสาธารณะไว้ 5 ประการ คือ

1) ต้องมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน ชัดเจน และเป็นวัตถุประสงค์ที่มุ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

2) ต้องมีการเสนอขั้นตอนของพฤติกรรม เพื่อให้ขั้นตอนการดำเนินงานตามนโยบาย

3) มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย โดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย เงื่อนไขด้านเวลา สถานที่

4) ประกาศให้สาธารณชนรับรู้ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ได้กำหนดให้ รัฐบาลต้องแถลงนโยบายต่อรัฐสภา ซึ่งในทางปฏิบัตินั้นได้มีการถ่ายทอดสดทางวิทยุโทรทัศน์เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ หรือการตีพิมพ์ประกาศ เป็นต้น

5) ต้องมีการดำเนินงานตามแผนงานที่วางไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

## 2.3 ประเภทของนโยบายสาธารณะ

การแบ่งประเภทของนโยบายสาธารณะมีการใช้หลักเกณฑ์ที่หลากหลายขึ้นกับช่วงเวลา บริบททางสังคม การเมืองการปกครอง ซึ่งในส่วนต้นของการศึกษาเรื่องนโยบายสาธารณะ การแบ่งประเภทจะทำโดยพิจารณาจากภาระงานตามนโยบายนั้นๆ เช่น นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม นโยบายการศึกษา หรือนโยบายด้านการต่างประเทศ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เมื่อการศึกษาด้านนโยบายสาธารณะเป็นที่รู้จักมากขึ้น นักรัฐศาสตร์และนักนโยบายศาสตร์ได้มีการแบ่งประเภทของนโยบายสาธารณะโดยพิจารณาจากวิวัฒนาการทางการเมืองการปกครอง, จากวัตถุประสงค์ของนโยบาย ทั้งนี้ ในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Lowi (1964) มานำเสนอ โดย Lowi ได้จำแนกนโยบายสาธารณะเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นการแบ่งประเภทของนโยบายสาธารณะโดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของนโยบายที่มีเป้าหมายเพื่อจัดสรรทรัพยากรแก่กลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นการเฉพาะ เช่น นโยบายอุดหนุนเกษตรกร (farm subsidies) ซึ่งให้ความช่วยเหลือเฉพาะเกษตรกรเป็นกรณีๆ ไป ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดในประเทศไทยคือการที่รัฐบาลประกันราคาข้าวเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรผู้ปลูกข้าว เป็นต้น ซึ่งนโยบายประเภทนี้

อาจได้รับการต่อต้านจากกลุ่มผลประโยชน์อื่นๆ หรือมีการเรียกร้องผลประโยชน์ในลักษณะเดียวกัน เช่น เกษตรกรผู้ปลูกยางพาราเรียกร้องให้รัฐบาลประกันราคายางพารา เป็นต้น

2. นโยบายควบคุม (Regulatory Policies) เป็นนโยบายที่ใช้ในการควบคุมธุรกิจสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

- นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน (Competitive regulatory policy) เป็นการควบคุมการประกอบอาชีพหรือการทำธุรกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนโดยรวม เช่น การออกใบประกอบวิชาชีพเพื่อควบคุมมาตรฐานการประกอบอาชีพ การควบคุมการทำธุรกิจด้านสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา เพื่อมิให้มีการเอารัดเอาเปรียบประชาชน

- นโยบายควบคุมแบบปกป้อง (Protective regulatory policy) เป็นนโยบายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมมิให้ผู้ประกอบการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค เช่น การกำหนดมาตรฐานสินค้า หรือการออกกฎหมายเพื่อควบคุมโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น

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

จากความหมาย องค์ประกอบ และประเภทของนโยบายสาธารณะอาจกล่าวได้ว่านโยบายสาธารณะเป็นพลวัตหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ หากขาดนโยบายเท่ากันการพัฒนาประเทศขาดตัวกำหนดทิศทาง ซึ่งส่งผลให้หน่วยงานต่างๆ มีการดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกัน ผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบถึงแนวทางในการทำงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคในการพัฒนา

### 3.แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของมนุษย์ สรุปได้ว่าเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถสังเกตได้จากการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และจะต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจได้ ขณะที่ ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า คือท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน หรือการร่วมปฏิบัติงาน หรือการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ

ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะ เป็นปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติ ซึ่ง สอดคล้องกับนิยามที่ วาทีนี ไส้จ้อ (2549) ได้ให้ไว้ คือ ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดๆ ก็ตาม หากว่าได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว และทำให้บุคคลนั้น มีความรู้สึกทางบวก หรือ มีความรู้สึกในทางที่ดีก็หมายถึง ความพึงพอใจ

ขณะที่ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2545) ที่ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการสรุป ใจความสำคัญได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ เป็นภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึก ทางบวกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ซึ่ง ความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกออกเป็น 2 ความหมาย คือ 1) ความพึงพอใจของ ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (consumer satisfaction) และ 2) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ซึ่ง ทั้งสองถือเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้บริการดำเนิน ไปอย่างมี ประสิทธิภาพ ดังนั้นหากองค์กรสามารถทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกใน ทางบวกย่อมจะทำให้เกิดผลดีต่อการบริการนั้นๆ

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

**ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) (1970)** ทฤษฎีนี้ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์มี ความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่ง Maslow ได้ตั้งสมมติฐานความ ต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความ ต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไป ไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีก ต่อไป

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการ ตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย ให้คำรักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดย การทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยตามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน เพื่อสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าคุณนั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยกย่องชมเชย และมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้ได้ทำงานตามที่ต้องการ

### **ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg)**

Herzberg (1982) มีความคิดว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกันและปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย ปัจจัยปฏิเสธมีชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความพึงพอใจในงาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลทำให้ทำให้ ความรู้สึก หรือทัศนคติเป็นบวก และไม่มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย เงิน (money) การนิเทศงาน (supervision) สถานภาพทางสังคม (social status) ความมั่นคง (security) สภาพการทำงาน (working condition) นโยบายและการบริหารงาน (policy and administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) อีกปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยกระตุ้น หรือปัจจัยจูงใจมีชื่อว่า motivation factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยตรง และมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน (the work itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ความเจริญก้าวหน้า (advancement) ความเจริญงอกงามที่เป็นไปได้ (possibility of growth) ความรับผิดชอบ (responsibility) และความสำเร็จ (achievement)

นอกเหนือจากแนวคิดต่างๆ แล้ว เกรียงไกร นันทวัน (2546, หน้า 12) ได้เสนอว่าความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการว่า ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ หมายถึงผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด เช่น ใน



เรื่องของความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตาม บทบาทหน้าที่ รวมไปถึงการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัย สำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่อย่างไม่จำกัด เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาแทนที่ ซึ่ง ความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลัง ความเป็นมาไม่เหมือนกัน ทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน ประสบการณ์ และ สภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ มีความสำคัญกับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่ ติดต่อกับประชาชน หรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ ภาครัฐ

##### 4.1 ความหมายของการบริการ

จินตนา บุญบงการ (2545, หน้า 40) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การ บริการ หมายถึง สิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก และในขณะเดียวกันก็เสื่อมสูญสภาพได้ง่าย และจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันที

ฉัตรพร เสมอใจ (2546, หน้า 10) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้น ร่วมกับการขายสินค้า

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 14) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ คือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บริการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใด ทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่มาติดต่อได้รับความ ช่วยเหลือ

##### 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

หน้าที่ของผู้ให้บริการ คือต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความ พึงพอใจมากที่สุด ซึ่งนอกจากคุณภาพของการบริการที่ดี และคุณสมบัติของผู้ให้บริการดังนี้

กล่าวมาแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่งก็คือ หลักการบริการที่ดี ซึ่งชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 173) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการดังนี้

1. การให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า
2. ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ
3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ
4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้การบริการสะดุด
5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น
6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการ ลูกค้าโดยทั่วไปมักรู้สึกว่าการได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้น หัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่างๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด
7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง
8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ
9. บรรยากาศของความสนุกสนาน
10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

## 5. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อน การบริหารจัดการและการประเมินสภาพแวดล้อมและศักยภาพ

ประเด็นเรื่องการบริหารจัดการนั้น พยอม วงศ์สารศรี (2538) ได้ให้นิยามของคำว่าบริหารจัดการสรุปได้ว่า คือ กระบวนการที่ผู้จัดการใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่างๆ ดำเนิน

กิจกรรมตามขั้นตอน โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในองค์กร การตระหนักถึงความสามารถ ความถนัด ความต้องการและความมุ่งหวังด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกควบคู่ไปด้วย องค์กรจึงจะสัมฤทธิ์ผล เช่นเดียวกับเถาวัลย์นั้นทากิวัฒน์ (2520) ที่ได้กล่าวถึงการจัดการสรุปได้ว่า การจัดการเกี่ยวข้องกับการกำหนดและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งปรากฏอยู่ในสถาบันต่างๆ การที่จะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้ที่ทำหน้าที่จะต้องนำปัจจัยต่างๆ เช่น ความคิด เวลา สถานที่ มารวมกันเพื่อความสำเร็จ โดยจุดมุ่งหมายนั้นอาจมีการกำหนดไว้อย่างแน่นอนหรือโดยปริยาย และการจัดการจะบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น บุคคลนับเป็นปัจจัยที่สำคัญ และประสิทธิผลของการจัดการจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีการใช้ความรู้และทักษะมาปฏิบัติ

วิรุณศิริ โงมา (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 ในการบริหารจัดการแนวใหม่จะต้องมีเครื่องมือในการติดตามผล

การใช้ balanced scorecard นับเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการวิเคราะห์กลยุทธ์การสร้างมูลค่าเพิ่ม 4 ด้าน ได้แก่

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

ในขณะที่โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ (2550) ได้กล่าวถึงวิธีการจัดการองค์กรสมัยใหม่สรุปได้ว่า ในการจัดการองค์กรในกระบวนทัศน์ใหม่ได้เปลี่ยนระบบวิธีคิดเน้นการปรับตัวขององค์กร เนื่องจากเห็นว่าองค์กรไม่ใช่เครื่องจักรและมีความซับซ้อนเหมือนสิ่งมีชีวิต แนวทางการจัดการตนเองที่ดีจึงไม่ใช่การวางกลยุทธ์ที่ตายตัว โดยให้รูปแบบขององค์กรมีลักษณะที่เป็นเครือข่ายเพื่อร่วมมือกัน ซึ่งแต่ละองค์กรในเครือข่ายยังคงความเป็นเอกเทศของตนไว้ ที่สำคัญที่สุดคือเน้นการจัดการศักยภาพในการเรียนรู้และการจัดการความรู้ นอกจากนี้ ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างและระบบงาน โดยใช้ระบบวิธีคิดใหม่ว่าจะต้องดำเนินการดังนี้

1. เน้นการแก้ปัญหาในระดับปฏิบัติการ
2. เน้นการคิดค้นสร้างสรรค์งานให้เหมาะสมกับปัญหา
3. เน้นการมีส่วนร่วมและความเสมอภาค
4. เน้นความร่วมมือและทำงานเป็นเครือข่าย
5. เน้นเป้าหมายระยะยาวที่ยั่งยืน
6. เน้นความเข้าใจและความร่วมมือ
7. เน้นการกระจายอำนาจ
8. เน้นรูปแบบเรียบง่าย

แนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรทั่วไป ซึ่งจิตติมงคลชัยอรัญญา (2540) ได้อธิบายกระบวนการและขั้นตอนการจัดการชุมชนไว้ว่าจะต้องดำเนินการด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

1. ปลุกจิตสำนึกของสมาชิกให้ตระหนักว่ามีปัญหาที่เผชิญอยู่
2. รวมพลังจากสมาชิกเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งในกระบวนการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อตระหนักถึงปัญหาและได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันหรือตกลงที่จะดำเนินการ อย่างไม่อย่างหนึ่งเพื่อแก้ปัญหา

3. ส่งเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยี
4. จะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี

การบริหารจัดการองค์กรชุมชนจะไม่สามารถดำเนินการได้หากขาดการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน ซึ่ง ปารีชาติ วลัยเสถียร และคณะ (2543) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนว่าคนในชุมชนจะต้องมีส่วนร่วมดังต่อไปนี้

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

การมีส่วนร่วมในข้อ 5 ของปารีชาติได้สอดคล้องกับแนวคิด Humphrey (อ้างถึงใน อภิชาติ ประกอบแสง, 2555) ที่ว่า เมื่อองค์กรมีการวางโครงสร้างระบบบริหารจัดการ และได้ดำเนินการไปในระยะหนึ่งแล้ว องค์กรจะต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานของตนเพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาด โดย Humphrey ได้ใช้วิธีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ (SWOT Analysis) เป็นวิธีการในการประเมินสถานการณ์ขององค์กร ผู้คิดค้นวิธีการดังกล่าวได้ใช้วิธีการหาจุดแข็ง (strengths) และจุดอ่อน (weaknesses) ที่มีอยู่ภายในองค์กรเพื่อที่จะทราบถึงโอกาส (opportunities) และอุปสรรค (threats) ที่องค์กรต้องเผชิญจากสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อใช้ในการวางแผนทางธุรกิจในอนาคต นอกจากนี้ สุณีย์ วรรณ

โกมล (2550, หน้า 6-7) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคสรุปได้ดังนี้

จุดแข็ง หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรที่สามารถควบคุมได้ เป็นข้อดีที่องค์กรต้องรักษาไว้

จุดอ่อน หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรที่สามารถควบคุมได้ เป็นข้อเสียที่องค์กรต้องนำมาปรับปรุงแก้ไข

โอกาส หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กรและไม่สามารถควบคุมได้ องค์กรต้องหมั่นแสวงหาโอกาสที่ดีให้แก่องค์กร

อุปสรรค หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กรและไม่สามารถควบคุมได้ องค์กรต้องหาทางป้องกันอุปสรรคที่เกิดขึ้น

#### ตารางการวิเคราะห์ SWOT Analysis

| ปัจจัยภายใน<br>ปัจจัยภายนอก | จุดแข็งภายในองค์กร (S)                                   | จุดอ่อนภายในองค์กร (W)  |
|-----------------------------|--|---|
| โอกาสภายนอก (O)             | การนำข้อได้เปรียบของจุดแข็งภายในและโอกาสภายนอกมาใช้ (SO) | การแก้ไขจุดอ่อนภายในโดยพิจารณาจากโอกาสภายนอกที่เป็นผลดีต่อองค์กร (WO)               |
| อุปสรรคภายนอก (T)           | การแก้ไขหรือลดอุปสรรคภายนอกโดยนำจุดแข็งภายในมาใช้ (ST)   | การแก้ไขหรือลดความเสียหายของธุรกิจอันเกิดจากจุดอ่อนภายในองค์กรและอุปสรรคภายนอก (WT) |

ที่มา. จาก แบบฟอร์มการวิเคราะห์องค์กร (SWOT Analysis) ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2558, จาก <http://www.bcnu.ac.th/strategy/images/document/form01.pdf>

#### 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญเลิศ ชงสะอาด และสมศักดิ์ บุญชู (2550) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ข้อ คือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ข้อมูลด้านการบริการ และ 3) ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและผลจากการให้บริการ ซึ่ง

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ในภาพรวมนั้น ผู้ขอรับบริการบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้ายต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ และห้องน้ำ

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

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้านและรายด้านทั้ง 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

วรนุช บวรนนทเดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก คือการให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้าน

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในงานวิจัยเรื่องนี้ คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ ควรมีการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน

## ส่วนที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบางเก่า

### สภาพทั่วไป

#### ที่ตั้งและอาณาเขต

|             |  |
|-------------|--|
| ทิศเหนือ    | จดตำบลหนองศาลา อำเภอชะอำ                 |
| ทิศใต้      | จดเทศบาลเมืองชะอำ                        |
| ทิศตะวันออก | จดทะเลอ่าวไทย                            |
| ทิศตะวันตก  | จดตำบลหนองศาลา เทศบาลตำบลนายาง อำเภอชะอำ |

ระยะห่างจากที่ว่าการอำเภอชะอำ ประมาณ 10 กิโลเมตร

#### เนื้อที่

เนื้อที่ทั้งหมด จำนวน 15,031.25 ไร่ หรือประมาณ 24.05 ตารางกิโลเมตร

#### การปกครอง

ตำบลบางเก่า แบ่งการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน

#### ประชากร

จำนวนประชากรของตำบลบางเก่า สสำรวจประจำปี 2557 มีประชากรทั้งสิ้น 4,165 คน แยกเป็นชาย 2,031 คน และหญิง 2,134 คน จำนวนครัวเรือน 1,534 ครัวเรือน ความหนาแน่นเฉลี่ยทั้งหมด 173.22 คน / ตร.กม.

แหล่งข้อมูล สำนักทะเบียน อำเภอชะอำ ข้อมูล ณ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558



## สภาพทางเศรษฐกิจ

### อาชีพ

ตำบลบางเก่า นับเป็นตำบลที่มีเศรษฐกิจค่อนข้างดีในระดับหนึ่ง โดยประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง เนื่องจากมีพื้นที่ที่ติดชายทะเลตั้งแต่บ้านบางเก่า หมู่ 1 ถึง สุดเขตบ้านบางเกตุ หมู่ 7 จึงทำให้มีการประกอบอาชีพประมงทั้งน้ำจืด น้ำกร่อย และการประมงทะเล

การประกอบอาชีพด้านอื่นๆ เช่น ทำนา-ทำไร่ หรือการปศุสัตว์ มีกระจายไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ ทั่วไป

ภาคอุตสาหกรรม ตำบลบางเก่า ไม่มีการประกอบกิจการอุตสาหกรรม เนื่องจากตำบลบางเก่าเป็นเขตปลอดอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีเพียงอุตสาหกรรมขนาดเล็ก เช่น โรงสีข้าว โรงทำอิฐ โรงงานผลิตเครื่องประดับส่งออก

การท่องเที่ยวและบริการ ตำบลบางเก่า กำลังพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวตามศักยภาพที่มีอยู่ใน พื้นที่ให้เป็นที่ยุ้จักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติทั่วไป เนื่องจากมีสภาพที่ท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติอันงดงาม เช่น บ้านท่าไทร ป่าชายเลน บริเวณชายหาดซึ่งทอดยาวหลายกิโลเมตร อีกทั้งศิลปวัฒนธรรม ประเพณีที่น่าสนใจ เช่น วัดโตนดหลวง ประเพณีเพลงโนเนน เหมาะสำหรับที่จะได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง เพื่อสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับประชากรในพื้นที่ได้อีกทางหนึ่ง

### หน่วยธุรกิจในเขตเทศบาลตำบลบางเก่า

- โรงแรม 2 แห่ง
- ปั้มน้ำมัน 3 แห่ง
- โรงสีข้าวขนาดเล็ก 1 แห่ง
- บ้านพัก รีสอร์ท คอนโดมีเนียม 3 แห่ง
- โรงทำอิฐ 1 แห่ง
- โรงงานผลิตเครื่องประดับส่งออก 1 แห่ง
- ร้านค้า 59 แห่ง

## สภาพสังคม

### การศึกษา

- ระดับการประถมศึกษา มีโรงเรียน 3 แห่ง

- ระดับมัธยมศึกษา มีโรงเรียน 1 แห่ง
- ศูนย์ศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบางเก่า จำนวน 1 แห่ง

#### สถาบันและองค์กรศาสนา

- วัดมีโบสถ์ 2 แห่ง
- สภาวัฒนธรรมตำบลบางเก่า

#### การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 แห่ง
- มีอัตรการมีและใช้ส้วมราดน้ำ

#### ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1. มีป้อมจุดสายตรวจจร 1 ป้อม จาก สภ.ชะอำ
2. กองกำกับการ 7 กองบังคับการฝึกพิเศษ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน  
(ค่ายศรียานนท์)
3. ค่ายเพชรโยธิน (กองอาสารักษาดินแดน)

#### การบริการพื้นฐาน

##### การคมนาคม

■ มีถนนทางหลวง เป็นทางลาดยางเชื่อมกับฝั่งถนนเพชรเกษม บริเวณสี่แยกหนองเฝ้าถ่านมาถึงบริเวณบ้านปากคลอง ระยะทาง 15 กม. และมีถนนกั้นน้ำเค็ม เป็นถนนลาดยางตลอดสายจากหาดเจ้าสำราญ ถึงชะอำ ระยะทางประมาณ 20 กม. ซึ่งถือว่าเป็นถนนสายหลักทั้ง 2 สาย สามารถติดต่อกับทางราชการ สถานที่ต่างๆ หรือระหว่างหมู่บ้าน นอกจากการจราจรทางบกแล้วยังสามารถสัญจรไปมาทางเรือได้

##### การโทรคมนาคม

- มีไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้าน 9 หมู่บ้าน ทุกหลังคาเรือน
- มีโทรศัพท์ใช้ร้อยละ 70 ของจำนวนหลังคาเรือนทั้งตำบลและมีบริการโทรศัพท์สาธารณะ 6 แห่ง

**แหล่งน้ำธรรมชาติ**

- ลำน้ำ ลำคลอง 3 สาย
- สระน้ำ บึง / หนอง และอื่นๆ 3 แห่ง

**แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น**

- สระน้ำตาดคอนกรีต 2 แห่ง
- คลอง / คู ส่งน้ำ 5 แห่ง
- ประปา 2 แห่ง
- บ่อบาดาล 5 แห่ง

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า อำเภอลำดวน จังหวัดเพชรบุรี จะใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกัน โดยกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. วิธีดำเนินการสำรวจวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

#### 1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและคุณภาพโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า อำเภอลำดวน จังหวัดเพชรบุรี ในภาระงาน 5 ด้าน อันได้แก่ (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (2) ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต (3) ด้านพัฒนาจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน (4) ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ(5) ด้านการพัฒนาศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยใช้ตัวชี้วัด 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบางเก่า อำเภอลำดวน จังหวัดเพชรบุรี ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496

## 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจะใช้การสำรวจแบบไม่เจาะจงจากประชากรและเจ้าหน้าที่รัฐที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบางเก่า จำนวนตัวอย่างที่ทำการจัดเก็บทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยพิจารณาจากหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน โดยระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95

## 3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และการอยู่อาศัยในชุมชน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งกำหนดโดยตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

## 4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล โดยการกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด ซึ่งคำถามในแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐที่ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการอาศัยอยู่ในชุมชน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ 5 ด้าน (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (2) ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต (3) ด้านพัฒนาจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน (4) ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ(5) ด้านการพัฒนาศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

โดยมีดัชนีชี้วัด 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ (1) ขั้นตอนการให้บริการ (2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ช่องทางการให้บริการ และ(4) สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลบางเก่า

### 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการ โดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรและเจ้าหน้าที่รัฐที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งถูกสุ่มเลือกเป็นตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย และให้คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูลแล้ววิจัสรุปผลการประเมิน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่สุ่มเลือก จะใช้วิธีการ 2 อย่างตามแต่กรณีที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. ในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกสามารถทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง จะให้กลุ่มตัวอย่างรายนั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง และเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่า กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะทำการซักถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วน

2. ในกรณีประชากรกลุ่มตัวอย่างตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านคำถามให้ฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถาม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะทำให้ได้แบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จริงและมีความแม่นยำ

### 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Description analysis) ตามรายละเอียดของข้อมูลที่ได้มาจากการแจกแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยวิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณค่าเฉลี่ย (mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ เพื่อบ่งชี้และยืนยันผลการประเมินให้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

### การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ไปทดสอบความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่น โดยส่งให้ผู้เชี่ยวชาญดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามแต่ละข้อว่าถูกต้องเหมาะสมตรงตามจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้หรือไม่หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อบกพร่องมาแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามในด้านภาษาและความชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจได้ง่ายขึ้น

### การตรวจแบบวัดและการให้คะแนน

1. แบบสอบถามข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการให้บริการของบางเก่า ได้กำหนดเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

|                   |          |   |
|-------------------|----------|---|
| พึงพอใจน้อยที่สุด | ให้คะแนน | 1 |
| พึงพอใจน้อย       | ให้คะแนน | 2 |
| พึงพอใจปานกลาง    | ให้คะแนน | 3 |
| พึงพอใจมาก        | ให้คะแนน | 4 |
| พึงพอใจมากที่สุด  | ให้คะแนน | 5 |

โดยข้อมูลในส่วนที่ 2 จะวิเคราะห์โดยแบ่งระดับของความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยที่สุด พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด โดยมีเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายผลการวิเคราะห์จากน้อยไปหามากดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20 – 30

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจ น้อย คิดเป็นร้อยละ 30.2 – 50

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.2 – 70

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจ มาก คิดเป็นร้อยละ 70.2 – 90

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.2-100

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า อำเภอลำดวน จังหวัดเพชรบุรี ด้วยการวิเคราะห์แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 383 ตัวอย่าง (จากแบบสอบถาม 400 ตัวอย่าง คัดที่ได้คำตอบไม่สมบูรณ์ออก 17 ตัวอย่าง) ที่เป็นตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบางเก่า ผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ**

**ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในชุมชนที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็น จำนวน และร้อยละ ดังรายละเอียดในตาราง

**ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

| ข้อมูลทั่วไป  | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| <b>เพศ</b>    |       |        |
| ชาย           | 188   | 49.09  |
| หญิง          | 195   | 50.91  |
| <b>อายุ</b>   |       |        |
| ต่ำกว่า 20 ปี | 20    | 5.22   |
| 20 - 40 ปี    | 156   | 40.73  |
| 41 - 60 ปี    | 142   | 37.08  |
| 60 ปีขึ้นไป   | 65    | 16.97  |

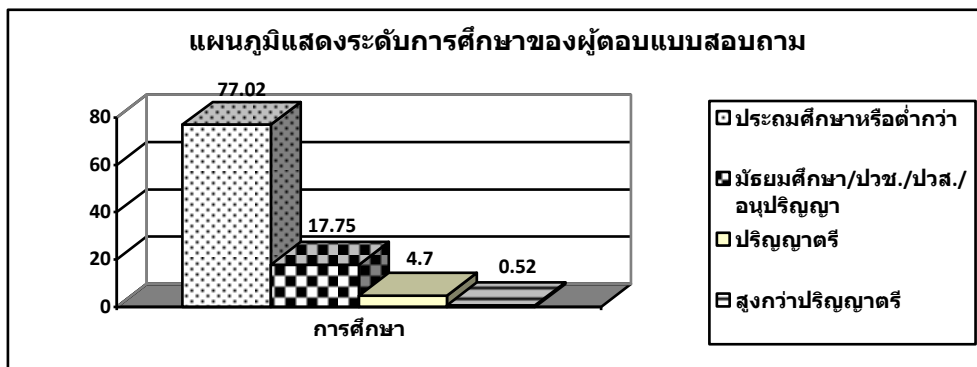
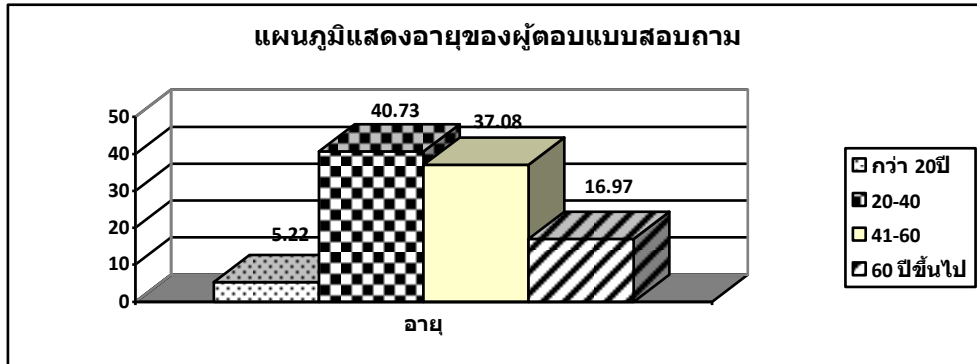
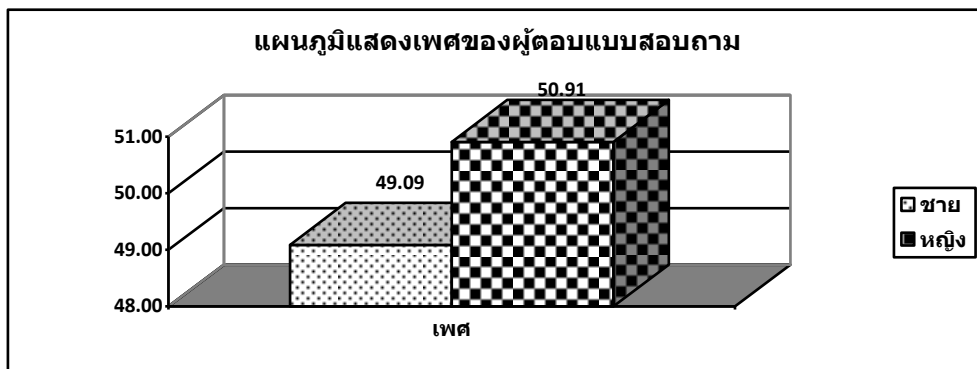


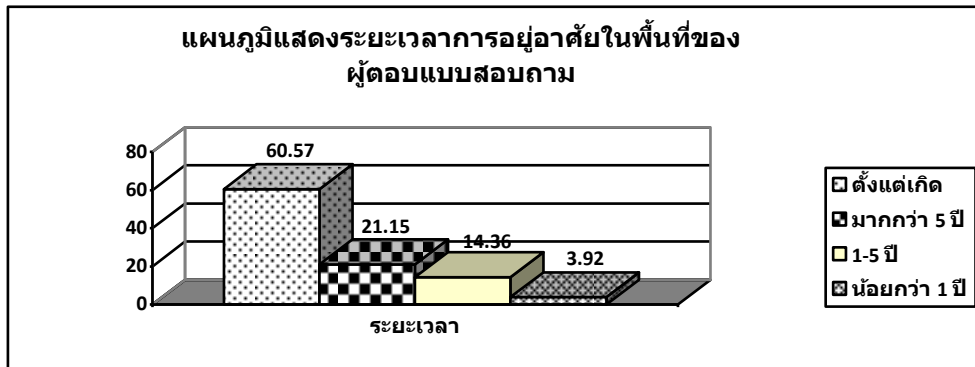
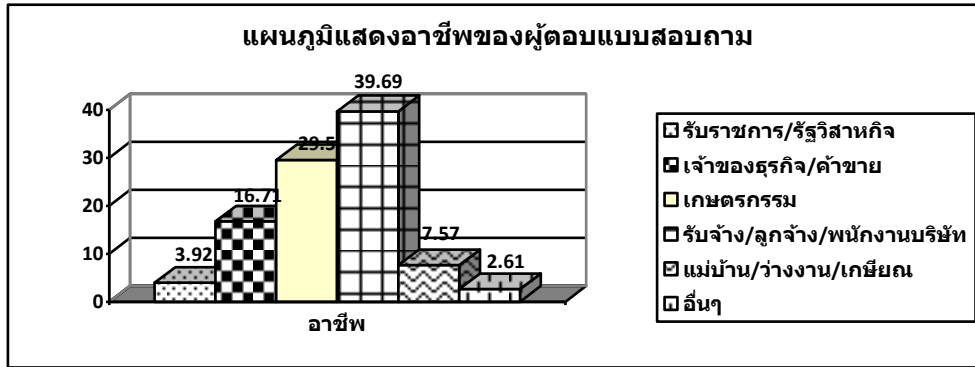
| ข้อมูลทั่วไป                      | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------|-------|--------|
| <b>การศึกษา</b>                   |       |        |
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า             | 295   | 77.02  |
| มัธยมศึกษา ปวช. ปวส. อนุปริญญา    | 68    | 17.75  |
| ปริญญาตรี                         | 18    | 4.70   |
| สูงกว่าปริญญาตรี                  | 2     | 0.52   |
| <b>อาชีพ</b>                      |       |        |
| รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ      | 15    | 3.92   |
| เจ้าของธุรกิจ ค้าขาย              | 64    | 16.71  |
| เกษตรกรรวม                        | 113   | 29.50  |
| รับจ้าง                           | 152   | 39.69  |
| แม่บ้าน/ว่างงาน/กำลังหางาน        | 29    | 7.57   |
| อื่นๆ                             | 10    | 2.61   |
| <b>ระยะเวลาอยู่อาศัยในพื้นที่</b> |       |        |
| อาศัยอยู่ในพื้นที่ตั้งแต่เกิด     | 232   | 60.57  |
| อยู่ในพื้นที่นานกว่า 5 ปี         | 81    | 21.15  |
| อยู่ในพื้นที่ตั้งแต่ 1 – 5 ปี     | 55    | 14.36  |
| อยู่ในพื้นที่นี้ไม่เกิน 1 ปี      | 15    | 3.92   |

จากตาราง ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 383 ตัวอย่าง ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ 49.09 เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 50.91 เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.73 รองลงมา มีอายุ 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.08 และอายุต่ำกว่า 20 ปี มีผู้ตอบน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.22 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วน

ใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.08 รองลงมาคือระดับ มัธยมศึกษา/ ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 17.75 และ น้อยที่สุดคือสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.52

ในส่วนของการประกอบอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 39.69 รองลงมาคือ เกษตรกรรม ร้อยละ 29.50 และ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.61 และในประเด็นเรื่องระยะเวลาในการอาศัยในพื้นที่ ร้อยละ 60.57 ของผู้ตอบแบบสอบถามอาศัยอยู่ในพื้นที่ตั้งแต่เกิด ถัดมาคือผู้ที่ย้ายเข้ามาอาศัยอยู่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.15 ขณะที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ไม่เกิน 1 ปี มีเพียงร้อยละ 3.92 ดังแสดงในกราฟ





## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ   | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|----------------------|------------------|
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>   |           |                      |                  |
| 1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน | 4.065     | 0.814                | มาก              |
| 2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม                       | 4.240     | 0.679                | มาก              |
| 3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน              | 4.538     | 0.577                | มากที่สุด        |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้                      | 3.963     | 0.741                | มาก              |
| 5. เนื้องานของแต่ละขั้นตอนการบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ      | 4.345     | 0.640                | มาก              |

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ  | ค่าเฉลี่ย    | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ระดับ<br>ความพึง<br>พอใจ |
|---|--------------|------------------------------|--------------------------|
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>  | <b>4.230</b> | <b>0.690</b>                 | <b>มาก</b>               |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>  |              |                              |                          |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง   | 4.245        | 0.552                        | มาก                      |
| 2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก  | 4.222        | 0.641                        | มาก                      |
| 3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง   | 4.188        | 0.551                        | มาก                      |
| 4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ<br>รวมทั้งมีการให้บริการในวันหยุด               | 4.238        | 0.556                        | มาก                      |
| 5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของ<br>ผู้รับบริการ                                      | 4.044        | 0.782                        | มาก                      |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>  | <b>4.195</b> | <b>0.617</b>                 | <b>มาก</b>               |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>  |              |                              |                          |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีกริยา วาจา สุภาพ<br>เรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี   | 4.292        | 0.547                        | มาก                      |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหา<br>หรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | 4.209        | 0.579                        | มาก                      |
| 3. เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการ<br>ปฏิบัติหน้าที่                        | 4.157        | 0.576                        | มาก                      |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมี<br>ประสิทธิภาพ                                     | 4.201        | 0.521                        | มาก                      |
| 5.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ  | 4.026        | 0.718                        | มาก                      |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>  | <b>4.177</b> | <b>0.588</b>                 | <b>มาก</b>               |

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ  | ค่าเฉลี่ย         | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------------|----------------------|------------------|
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                   |                      |                  |
| 1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการให้บริการ     | 4.225             | 0.534                | มากที่สุด        |
| 2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ                                      | 4.232             | 0.576                | มาก              |
| 3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ                                | 4.060             | 0.761                | มาก              |
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง | 4.157             | 0.737                | มาก              |
| 5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด   | 4.133             | 0.588                | มาก              |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>  | <b>4.161</b>      | <b>0.639</b>         | <b>มาก</b>       |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>= 4.189</b>    |                      |                  |
|   | <b>= 4.189*20</b> |                      |                  |
| <b>ร้อยละ</b>   | <b>= 83.78</b>    |                      |                  |

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านโครงสร้างพื้นฐานพบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.230) คิดเป็นร้อยละ 84.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมากโดยสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีขั้นตอนการให้บริการที่ปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย = 4.538) คิดเป็นร้อยละ 90.76

2) เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.345) คิดเป็นร้อยละ 86.90

3) มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.240) คิดเป็นร้อยละ 84.80

4) มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.065) คิดเป็นร้อยละ 81.30

5) ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.963) คิดเป็นร้อยละ 79.26

**ด้านช่องทางการให้บริการ** จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐานพบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.195) คิดเป็นร้อยละ 83.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมากโดยสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1) มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย = 4.245) คิดเป็นร้อยละ 84.90

2) วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีการให้บริการในวันหยุด (ค่าเฉลี่ย = 4.238) คิดเป็นร้อยละ 88.74

3) สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.222) คิดเป็นร้อยละ 84.44

2) สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย = 4.188) คิดเป็นร้อยละ 83.76

5) ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.044) คิดเป็นร้อยละ 80.88

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.177) คิดเป็นร้อยละ 83.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีกริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 4.292) คิดเป็นร้อยละ 85.84

2) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของ ผู้รับบริการอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย = 4.209) คิดเป็นร้อยละ 84.18

3) เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.201) คิดเป็นร้อยละ 84.02

4) เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = 4.157) คิดเป็นร้อยละ 83.14

5) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.026) คิดเป็นร้อยละ 80.52

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.161) คิดเป็นร้อยละ 83.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

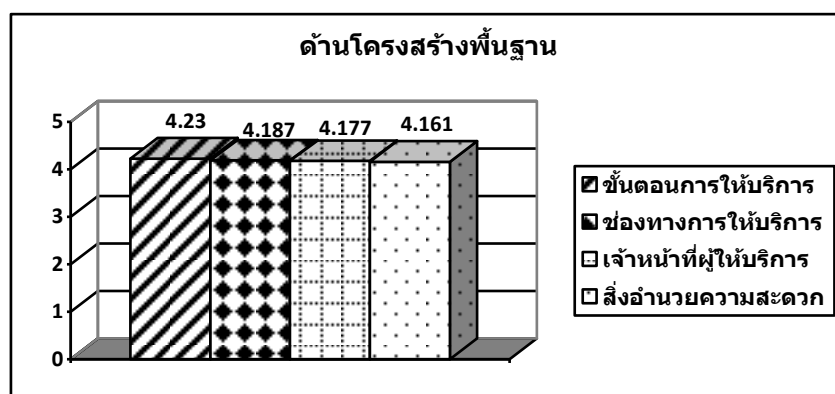
1) จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.232) คิดเป็นร้อยละ 84.64

2) อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย = 4.225) คิดเป็นร้อยละ 84.50

3) ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง (ค่าเฉลี่ย = 4.157) คิดเป็นร้อยละ 83.14

4) มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด (ค่าเฉลี่ย = 4.133) คิดเป็นร้อยละ 82.66

5) บริเวณที่พักรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.060) คิดเป็นร้อยละ 81.20



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ   | ค่าเฉลี่ย    | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|--|--------------|----------------------|------------------|
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>   |              |                      |                  |
| 1. มีการแข่งขันตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน                            | 4.272        | 0.667                | มาก              |
| 2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม   | 4.204        | 0.711                | มาก              |
| 3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน  | 4.138        | 0.737                | มาก              |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้  | 3.997        | 0.777                | มาก              |
| 5. เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ                                   | 4.290        | 0.676                | มาก              |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>   | <b>4.182</b> | <b>0.714</b>         | <b>มาก</b>       |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |              |                      |                  |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง  | 4.120        | 0.778                | มาก              |
| 2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก   | 4.394        | 0.633                | มาก              |
| 3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง  | 4.164        | 0.715                | มาก              |
| 4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีการให้บริการในวันหยุด             | 3.930        | 0.806                | มาก              |
| 5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ                                     | 4.368        | 0.642                | มาก              |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>   | <b>4.197</b> | <b>0.715</b>         | <b>มาก</b>       |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>   |              |                      |                  |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีกริยา วาจา สุภาพ เรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี | 4.076        | 0.758                | มาก              |



| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ  | ค่าเฉลี่ย         | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------------|----------------------|------------------|
| 2. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ | 4.078             | 0.742                | มาก              |
| 3. เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่                            | 4.039             | 0.768                | มาก              |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ   | 4.099             | 0.754                | มาก              |
| 5.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ  | 4.334             | 0.641                | มาก              |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>  | <b>4.127</b>      | <b>0.732</b>         | <b>มาก</b>       |
| <b>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>   |                   |                      |                  |
| 1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการให้บริการ                       | 4.029             | 0.749                | มาก              |
| 2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ  | 4.303             | 0.662                | มาก              |
| 3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ  | 4.068             | 0.726                | มาก              |
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง                   | 4.047             | 0.730                | มาก              |
| 5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด   | 4.162             | 0.810                | มาก              |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>  | <b>4.122</b>      | <b>0.735</b>         | <b>มาก</b>       |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>= 4.157</b>    |                      |                  |
|   | <b>= 4.157*20</b> |                      |                  |
| <b>ร้อยละ</b>   | <b>= 83.14</b>    |                      |                  |

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการใน

ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.182) คิดเป็นร้อยละ 83.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมากโดยสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1) เนื้อหาของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.290) คิดเป็นร้อยละ 85.80

2) มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.272) คิดเป็นร้อยละ 85.44

3) มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.204) คิดเป็นร้อยละ 84.08

4) มีขั้นตอนการให้บริการที่ปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย = 4.138) คิดเป็นร้อยละ 82.76

5) ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.997) คิดเป็นร้อยละ 79.94

**ด้านช่องทางการให้บริการ** จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต พบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.197) คิดเป็นร้อยละ 83.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากโดยสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1) สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.394) คิดเป็นร้อยละ 87.88

2) ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.368) คิดเป็นร้อยละ 87.36

3) สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย = 4.164) คิดเป็นร้อยละ 83.28

4) มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย = 4.120) คิดเป็นร้อยละ 82.40

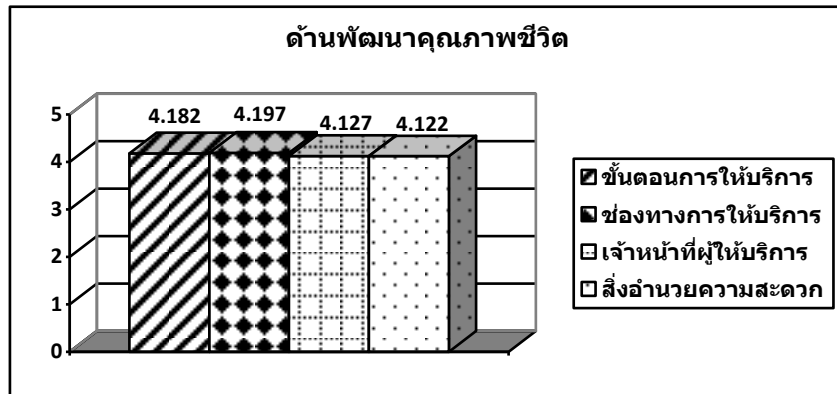
5) วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีการให้บริการในวันหยุด (ค่าเฉลี่ย = 3.930) คิดเป็นร้อยละ 78.60

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.127) คิดเป็นร้อยละ 82.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.334) คิดเป็นร้อยละ 86.68
- 2) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.099) คิดเป็นร้อยละ 81.98
- 3) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย = 4.078) คิดเป็นร้อยละ 81.56
- 4) เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = 4.039) คิดเป็นร้อยละ 80.78
- 5) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีกริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 4.076) คิดเป็นร้อยละ 81.52

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.122) คิดเป็นร้อยละ 82.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.303) คิดเป็นร้อยละ 86.06
- 2) มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.162) คิดเป็นร้อยละ 83.24
- 3) บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.068) คิดเป็นร้อยละ 81.36
- 4) มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง (ค่าเฉลี่ย = 4.068) คิดเป็นร้อยละ 81.36
- 5) อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย = 4.029) คิดเป็นร้อยละ 80.58



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านพัฒนาจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ   | ค่าเฉลี่ย    | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|--|--------------|----------------------|------------------|
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>   |              |                      |                  |
| 1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน | 4.473        | 0.539                | มาก              |
| 2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม                       | 4.551        | 0.499                | มากที่สุด        |
| 3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน              | 4.488        | 0.539                | มาก              |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้                      | 4.507        | 0.538                | มากที่สุด        |
| 5. เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ         | 4.486        | 0.464                | มาก              |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>   | <b>4.504</b> | <b>0.516</b>         | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |              |                      |                  |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง                                | 4.548        | 0.497                | มากที่สุด        |
| 2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก                         | 4.439        | 0.537                | มาก              |
| 3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง              | 4.520        | 0.537                | มากที่สุด        |

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ   | ค่าเฉลี่ย    | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|--|--------------|----------------------|------------------|
| 4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีการให้บริการในวันหยุด               | 4.514        | 0.520                | มากที่สุด        |
| 5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ                                       | 4.538        | 0.521                | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>   | <b>4.515</b> | <b>0.522</b>         | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>   |              |                      |                  |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีกิริยา วาจา สุภาพ เรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี  | 4.533        | 0.551                | มากที่สุด        |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหา หรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | 4.384        | 0.577                | มาก              |
| 3. เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่                         | 4.543        | 0.567                | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ                                      | 4.486        | 0.538                | มาก              |
| 5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ  | 4.629        | 0.551                | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>   | <b>4.518</b> | <b>0.557</b>         | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |              |                      |                  |
| 1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการให้บริการ                    | 4.473        | 0.604                | มาก              |
| 2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ   | 4.462        | 0.552                | มาก              |
| 3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ   | 4.418        | 0.672                | มาก              |
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง                | 4.441        | 0.535                | มาก              |
| 5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด  | 4.358        | 0.584                | มาก              |

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------|-----------|----------------------|------------------|
| ค่าเฉลี่ย                  | 4.434     | 0.590                | มาก              |
| เฉลี่ย = 4.493             |           |                      |                  |
| = 4.493*20                 |           |                      |                  |
| ร้อยละ = 89.86             |           |                      |                  |

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อขั้นตอนในการบริการในด้านพัฒนาจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.504) คิดเป็นร้อยละ 90.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.551) คิดเป็นร้อยละ 91.02
- 2) ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.507) คิดเป็นร้อยละ 90.14
- 3) มีขั้นตอนการให้บริการที่ปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย = 4.488) คิดเป็นร้อยละ 89.76
- 4) เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.486) คิดเป็นร้อยละ 89.72
- 5) มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.473) คิดเป็นร้อยละ 89.46

**ด้านช่องทางการให้บริการ** จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านพัฒนาจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน พบว่า อยู่ในระดับ

ความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.515) คิดเป็นร้อยละ 90.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมากโดยสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

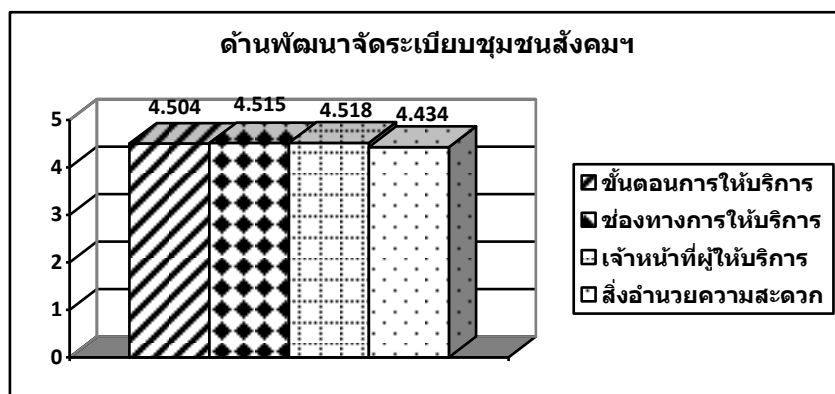
- 1) มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย = 4.548) คิดเป็นร้อยละ 90.96
- 2) ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.538) คิดเป็นร้อยละ 90.76
- 3) สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย = 4.520) คิดเป็นร้อยละ 90.40
- 4) วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีการให้บริการในวันหยุด (ค่าเฉลี่ย = 4.514) คิดเป็นร้อยละ 90.28
- 5) สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.439) คิดเป็นร้อยละ 89.78

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในด้านพัฒนาจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.518) คิดเป็นร้อยละ 90.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.629) คิดเป็นร้อยละ 92.58
- 2) เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = 4.543) คิดเป็นร้อยละ 90.86
- 3) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีกริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 4.533) คิดเป็นร้อยละ 90.66
- 4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.486) คิดเป็นร้อยละ 89.72
- 5) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย = 4.384) คิดเป็นร้อยละ 87.68

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านพัฒนาจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.434) คิดเป็นร้อยละ 88.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการให้บริการมีตัวอย่าง (ค่าเฉลี่ย = 4.473) คิดเป็นร้อยละ 89.46
- 2) จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.462) คิดเป็นร้อยละ 89.24
- 3) ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง (ค่าเฉลี่ย = 4.441) คิดเป็นร้อยละ 88.82
- 4) บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.418) คิดเป็นร้อยละ 88.36
- 5) มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.358) คิดเป็นร้อยละ 87.16





ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการพัฒนาการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ   | ค่าเฉลี่ย    | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|--|--------------|----------------------|------------------|
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>   |              |                      |                  |
| 1. มีการแข่งขันตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน                | 4.326        | 0.691                | มาก              |
| 2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม                                     | 4.426        | 0.634                | มาก              |
| 3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน                            | 4.402        | 0.671                | มาก              |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้                                    | 4.154        | 0.748                | มาก              |
| 5. เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ                       | 4.392        | 0.612                | มาก              |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>   | <b>4.340</b> | <b>0.671</b>         | <b>มาก</b>       |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>   |              |                      |                  |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง  | 4.439        | 0.623                | มาก              |
| 2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก                                       | 4.389        | 0.616                | มาก              |
| 3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง                            | 4.420        | 0.608                | มาก              |
|  |              |                      |                  |
| 4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีการให้บริการในวันหยุด | 4.282        | 0.682                | มาก              |
| 5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ                         | 4.381        | 0.664                | มาก              |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>   | <b>4.382</b> | <b>0.639</b>         | <b>มาก</b>       |

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ  | ค่าเฉลี่ย         | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------------|----------------------|------------------|
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>  |                   |                      |                  |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีกิริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี  | 4.337             | 0.666                | มาก              |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | 4.352             | 0.591                | มาก              |
| 3. เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่                        | 4.188             | 0.672                | มาก              |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ                                     | 4.243             | 0.632                | มาก              |
| 5.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ  | 4.219             | 0.693                | มาก              |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>  | <b>4.268</b>      | <b>0.651</b>         | <b>มาก</b>       |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                   |                      |                  |
| 1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการให้บริการ                   | 4.144             | 0.645                | มาก              |
| 2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ  | 4.316             | 0.632                | มาก              |
| 3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ  | 4.133             | 0.702                | มาก              |
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง               | 4.146             | 0.697                | มาก              |
| 5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด   | 4.191             | 0.692                | มาก              |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>  | <b>4.186</b>      | <b>0.674</b>         | <b>มาก</b>       |
| <b>เฉลี่ย</b>   | <b>= 4.294</b>    |                      |                  |
|   | <b>= 4.294*20</b> |                      |                  |
| <b>ร้อยละ</b>   | <b>= 85.88</b>    |                      |                  |

จากตาราง สามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านการพัฒนาการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.340) คิดเป็นร้อยละ 86.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมากโดยสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.426) คิดเป็นร้อยละ 88.52
- 2) มีขั้นตอนการให้บริการที่ปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย = 4.402) คิดเป็นร้อยละ 88.04
- 3) เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.392) คิดเป็นร้อยละ 87.84
- 5) มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.326) คิดเป็นร้อยละ 86.52
- 4) ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.154) คิดเป็นร้อยละ 83.08

**ด้านช่องทางการให้บริการ** จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านการพัฒนาการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.382) คิดเป็นร้อยละ 87.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมากโดยสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย = 4.439) คิดเป็นร้อยละ 88.78
- 2) สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย = 4.420) คิดเป็นร้อยละ 88.40
- 3) สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.389) คิดเป็นร้อยละ 87.96

4) ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.381) คิดเป็นร้อยละ 87.62

5) วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีการให้บริการในวันหยุด (ค่าเฉลี่ย = 4.282) คิดเป็นร้อยละ 85.64

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในด้านการพัฒนาการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.268) คิดเป็นร้อยละ 85.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีกริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 4.337) คิดเป็นร้อยละ 86.74

2) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย = 4.352) คิดเป็นร้อยละ 87.04

3) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.243) คิดเป็นร้อยละ 84.86

4) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.219) คิดเป็นร้อยละ 84.38

5) เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = 4.188) คิดเป็นร้อยละ 83.76

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** พบว่าระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในด้านการพัฒนาการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.186) คิดเป็นร้อยละ 83.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

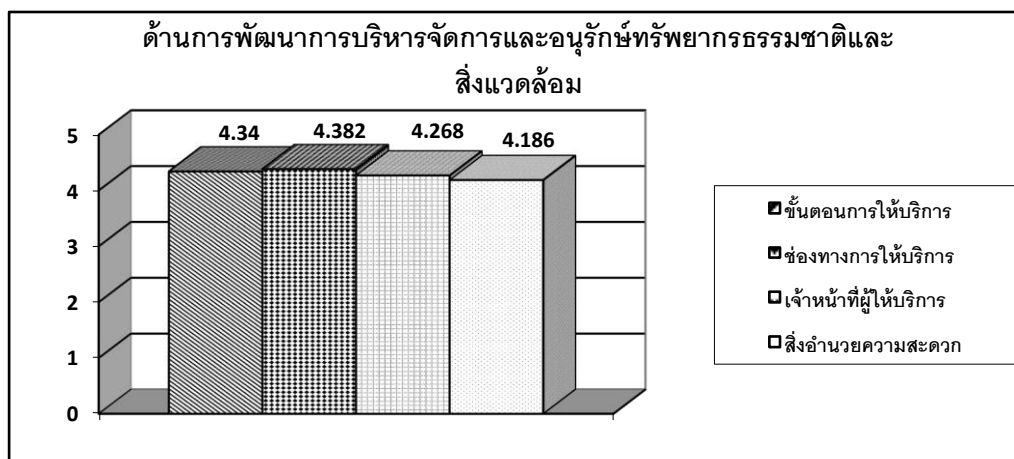
1) จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.316) คิดเป็นร้อยละ 86.32

2) มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.191) คิดเป็นร้อยละ 83.82

3) ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง (ค่าเฉลี่ย = 4.146) คิดเป็นร้อยละ 82.92

4) อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการให้บริการมีตัวอย่าง (ค่าเฉลี่ย = 4.144) คิดเป็นร้อยละ 82.88

5) บริเวณที่พักรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.133) คิดเป็นร้อยละ 82.66 การพัฒนาการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการพัฒนาศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ  | ค่าเฉลี่ย    | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|---|--------------|----------------------|------------------|
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>  |              |                      |                  |
| 1. มีการแข่งขันตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน                             | 4.311        | 0.643                | มาก              |
| 2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม  | 4.345        | 0.676                | มาก              |
| 3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน   | 4.319        | 0.637                | มาก              |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้   | 4.285        | 0.683                | มาก              |
| 5. เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ                                    | 4.381        | 0.640                | มาก              |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>  | <b>4.328</b> | <b>0.656</b>         | <b>มาก</b>       |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>  |              |                      |                  |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง   | 4.269        | 0.715                | มาก              |
| 2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก  | 4.316        | 0.665                | มาก              |
| 3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง   | 4.235        | 0.714                | มาก              |
| 4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีการให้บริการในวันหยุด              | 4.287        | 0.702                | มาก              |
| 5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ                                      | 4.329        | 0.687                | มาก              |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>  | <b>4.296</b> | <b>0.697</b>         | <b>มาก</b>       |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>  |              |                      |                  |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีกริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี   | 4.311        | 0.694                | มาก              |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ | 4.334        | 0.654                | มาก              |

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ  | ค่าเฉลี่ย    | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|---|--------------|----------------------|------------------|
| 3. เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่          | 4.321        | 0.712                | มาก              |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ                       | 4.279        | 0.707                | มาก              |
| 5.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ  | 4.248        | 0.730                | มาก              |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>  | <b>4.309</b> | <b>0.699</b>         | <b>มาก</b>       |
| <b>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>   |              |                      |                  |
| 1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการให้บริการ     | 4.316        | 0.665                | มาก              |
| 2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ                                      | 4.248        | 0.654                | มาก              |
| 3. บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ                                | 4.264        | 0.695                | มาก              |
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง | 4.198        | 0.657                | มาก              |
| 5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด   | 4.269        | 0.737                | มาก              |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>  | <b>4.264</b> | <b>0.681</b>         | <b>มาก</b>       |
| <b>เฉลี่ย = 4.300</b>   |              |                      |                  |
| <b>= 4.300*20</b>   |              |                      |                  |
| <b>ร้อยละ = 86.00</b>   |              |                      |                  |

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านขั้นตอนในการบริการในด้านการพัฒนาศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.328) คิดเป็นร้อยละ 86.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมากโดยสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.381) คิดเป็นร้อยละ 87.62
- 2) มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.345) คิดเป็นร้อยละ 86.90
- 3) มีขั้นตอนการให้บริการที่ปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย = 4.319) คิดเป็นร้อยละ 86.38
- 4) มีการแจ้งขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.311) คิดเป็นร้อยละ 86.22
- 5) ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.285) คิดเป็นร้อยละ 85.70

**ด้านช่องทางการให้บริการ** จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการในด้านการพัฒนาศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.296) คิดเป็นร้อยละ 85.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมากโดยสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.329) คิดเป็นร้อยละ 86.58
- 2) สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.316) คิดเป็นร้อยละ 86.32
- 3) วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีการให้บริการในวันหยุด (ค่าเฉลี่ย = 4.287) คิดเป็นร้อยละ 85.74
- 4) มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย = 4.269) คิดเป็นร้อยละ 85.38
- 5) สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย = 4.235) คิดเป็นร้อยละ 84.70

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** จากการประเมินผลการสำรวจค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านการพัฒนาศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

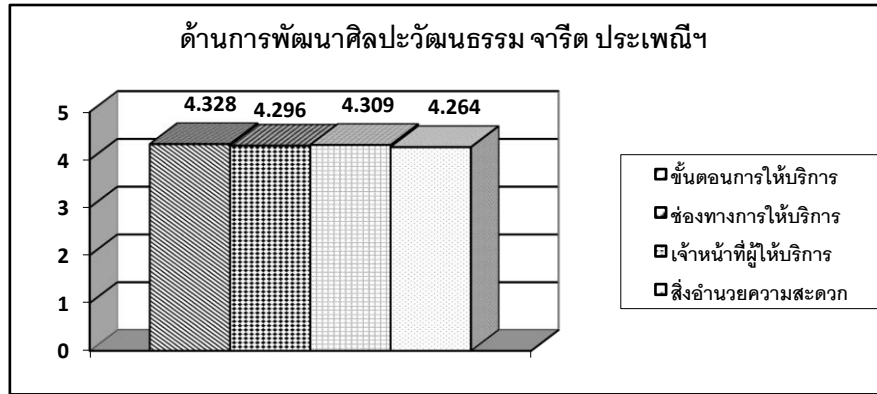


(ค่าเฉลี่ย = 4.309) คิดเป็นร้อยละ 86.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย = 4.334) คิดเป็นร้อยละ 86.68
- 2) เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = 4.321) คิดเป็นร้อยละ 86.42
- 3) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีกริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 4.311) คิดเป็นร้อยละ 86.22
- 4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.279) คิดเป็นร้อยละ 85.58
- 5) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.248) คิดเป็นร้อยละ 84.96

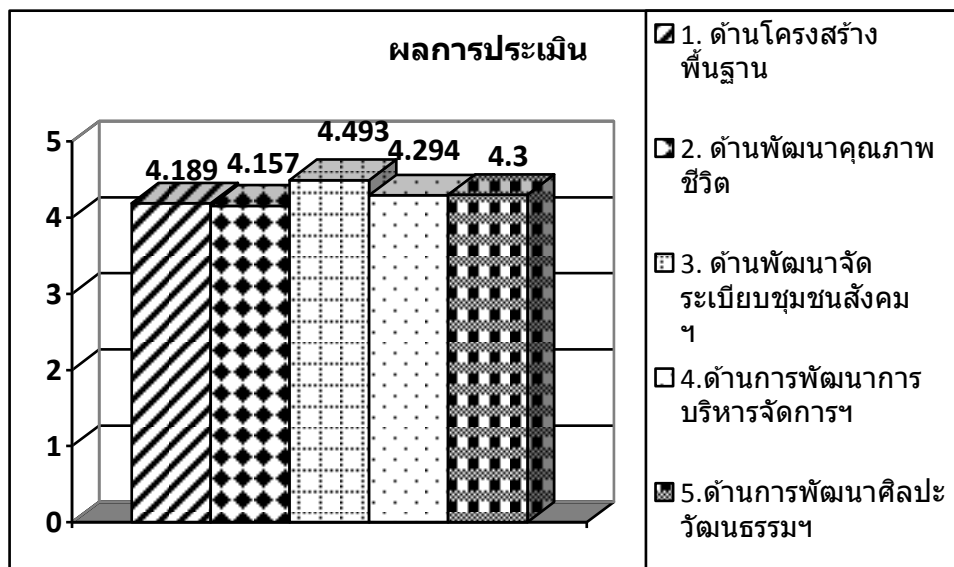
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านการพัฒนาศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.264) คิดเป็นร้อยละ 85.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยสามารถเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย = 4.316) คิดเป็นร้อยละ 86.32
- 2) มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.269) คิดเป็นร้อยละ 85.38
- 3) บริเวณที่พักรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.264) คิดเป็นร้อยละ 85.28
- 4) จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.248) คิดเป็นร้อยละ 84.96
- 5) มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง (ค่าเฉลี่ย = 4.198) คิดเป็นร้อยละ 83.96



ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมทั้ง 5 ภาระงาน

| ภาระงาน   | ค่าเฉลี่ย    | ระดับความพึงพอใจ |
|---|--------------|------------------|
| 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน   | 4.189        | มาก              |
| 2. ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต   | 4.157        | มาก              |
| 3. ด้านพัฒนาจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน        | 4.493        | มาก              |
| 4. ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | 4.294        | มาก              |
| 5. ด้านการพัฒนาศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น        | 4.300        | มาก              |
| <b>ค่าเฉลี่ย</b>  | <b>4.287</b> | <b>มาก</b>       |
| ร้อยละ<br>$= 4.287 * 20$<br>$= 85.74$                                   |              |                  |



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบุรี ในปีงบประมาณ 2558 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า ตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ประการคือ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งอาศัยและ/หรือประกอบอาชีพและ/หรือศึกษาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบางเก่าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่าต่อขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาลตำบล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552 ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (2) ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต (3) ด้านพัฒนาจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน (4) ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ(5) ด้านการพัฒนาศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบางเก่าตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาลตำบล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการโดยสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรซึ่งอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบางเก่า จำนวน 383 ตัวอย่าง จากเป้าหมายจำนวน 400 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจด้วยวิธีการสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย (mean), ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) จากนั้นจึงการพรรณนาความ (Description) ผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ ดังนี้

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1.** ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า ในภาระงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (2) ด้าน

พัฒนาคุณภาพชีวิต (3) ด้านพัฒนาจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน (4) ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ(5) ด้านการพัฒนาศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.287) คิดเป็นร้อยละ 85.74 โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้าน พัฒนาจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน มากที่สุดถึงร้อยละ 89.86 หากพิจารณาแยกเป็นรายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

### 1. ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.230) คิดเป็นร้อยละ 84.60

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.187) คิดเป็นร้อยละ 83.74

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.177) คิดเป็นร้อยละ 83.54

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.161) คิดเป็นร้อยละ 83.22

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.189) คิดเป็นร้อยละ 83.78

### 2. ความพึงพอใจด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.182) คิดเป็นร้อยละ 83.64

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.197) คิดเป็นร้อยละ 83.94

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.127) คิดเป็นร้อยละ 82.54

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.122) คิดเป็นร้อยละ 82.44

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.157) คิดเป็นร้อยละ 81.14

### 3. ความพึงพอใจด้านพัฒนาจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.504) คิดเป็นร้อยละ 90.08

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.515) คิดเป็นร้อยละ 90.30

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.518) คิดเป็นร้อยละ 90.38

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.434) คิดเป็นร้อยละ 88.68

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.493) คิดเป็นร้อยละ 89.86

### 4. ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.340) คิดเป็นร้อยละ 86.80

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.382) คิดเป็นร้อยละ 87.64

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.268) คิดเป็นร้อยละ 85.36

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.186) คิดเป็นร้อยละ 83.72

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.294) คิดเป็นร้อยละ 85.88

## 5. ด้านการพัฒนาศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.328) คิดเป็นร้อยละ 86.56

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.296) คิดเป็นร้อยละ 85.92

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.309) คิดเป็นร้อยละ 86.18

ด้านถึงอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.264) คิดเป็นร้อยละ 85.28

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.300) คิดเป็นร้อยละ 86.00

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 2.** เพื่อทราบถึงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบางเก่า ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาลตำบล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายมีความเห็นว่า ในการบริหารจัดการเพื่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบางเก่า มีข้อที่ควรนำไปพิจารณาเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

- เน้นการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ให้มากขึ้น และจัดกิจกรรมให้แก่ทุกช่วงอายุ
- ให้มีการจัดเก็บขยะบ่อยครั้งกว่านี้

### อภิปรายผลและข้อจำกัดของการวิจัย

โดยภาพรวม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน ประชาชนในพื้นที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ทำให้ได้ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 2

ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องถิ่นที่ไม่สม่ำเสมอ การเดินทางลำบาก กลุ่มตัวอย่างจึงไม่อิสระ (random) เท่าที่ควร

2. ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูงในกลุ่มที่มีความใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, ไม่ตอบแบบสอบถามหรือตอบแบบสอบถามโดยการเลี่ยงไม่ตอบตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง หรือผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเชิงลบแต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้องเคารพมารยาทการวิจัย





**สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลบางเก่า อำเภอลำลูกกา จังหวัดเพชรบุรี**

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางเก่า ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ร้อยละ 83.78
2. ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ร้อยละ 83.14
3. ด้านพัฒนาจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน ร้อยละ 89.86
4. ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 85.88
5. ด้านการพัฒนาศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ร้อยละ 86.00

ระดับความพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบางเก่า เฉลี่ยทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับ 85.74

**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 | 8  |

## มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

| ตัวชี้วัด  | เกณฑ์ให้คะแนน | คะแนนที่ได้ | แนวทางการประเมิน  |
|--|---------------|-------------|---|
| 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ         |               |             | 1.ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ  |
| <input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป     | 10            |             | พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ หรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับบริการ ประเมิน โดยจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95            | 9             |             | (1) งานด้านบริการกฎหมาย   |
| <input checked="" type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90 | 8             | 8           | (2) งานด้านทะเบียน  |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85            | 7             |             | (3) งานด้านการศึกษา   |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80            | 6             |             | (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ   |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75            | 5             |             | (5) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง   |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70            | 4             |             | (6) งานด้านการศึกษา   |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65            | 3             |             | (7) งานด้านเทคนิค ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60            | 2             |             | (8) งานด้านรายได้   |
| <input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55            | 1             |             | (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  |
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50           | 0             |             | (10) งานด้านสาธารณสุข<br>(11) งานด้านอื่นๆ  |
|  |               |             | ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อย ต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย   |
|  |               |             | (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ   |
|  |               |             | (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ   |
|  |               |             | (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   |
|  |               |             | (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก  |
|  |               |             | เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของ   |
|  |               |             | ตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น   |
|  |               |             | - หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา  |
|  |               |             | - แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน   |
|  |               |             | - สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ   |
|  |               |             | - ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  |
|  |               |             | สาธารณะ   |

## บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขรุจิ. (2546). การพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของ  
สหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่:  
คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ปทุมธานี: โรงพิมพ์ หจก.สยามสแตนเนอร์  
ซ์พพลายส์.
- เกรียงไกร นันทวัน. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย  
จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.  
มหาวิทยาลัยสารคาม.
- โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์. (2550). *องค์กรไม่ใช่เครื่องจักร (Living Organization):*  
การบริหารจัดการกระบวนการทัศน์ใหม่. กรุงเทพมหานคร: มีดี กราฟฟิค.
- จินตนา บุญบังการ. (2545). *จริยธรรมทางธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตติ มงคลชัยอรัญญา. (2540). *เอกสารประกอบการสอน กระบวนการศึกษารวมชน*  
เพื่อการพัฒนา. เอกสารอัดสำเนา.
- ฉัตรพร เสมอใจ. (2546). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมกล  
การพิมพ์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเชียเพรส.
- เถาว์วัลย์ นันทาทิวัฒน์. (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). *การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ*  
*ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์*. จังหวัดอุบลราชธานี :  
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- ปาริชาติ วัลย์เสถียร และคณะ. (2543). *กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา*.  
กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

- ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2546). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใส่สปีดตี๋  
จังหวัดสุพรรณบุรี รายงานวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตร พัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์  
เบื้องต้น รุ่นที่ 1. กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์  
พับลิเคชั่นส์ จำกัด.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2538). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร :  
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน  
ท้องถิ่น พ.ศ. 2542.
- พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552.
- โรเบิร์ต เอส แคปแลน และเดวิด พี นอร์ตัน. (2546). องค์กรยอดเยี่ยม (ทรงวิทย์  
เชมเศรษฐ และหทัยชนก เตชะรัตนะวิโรจน์, ผู้แปล). กรุงเทพมหานคร:  
เอ. อาร์. บีซิเนส เพรส.
- วรณช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการ  
ปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสน์  
ศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วาทีณี ไส้จ้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาล  
ของห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี.
- วิรุณศิริ ใจมา. (2553). เศรษฐศาสตร์จุลภาค 1. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่ง  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์สายธาร.
- สุนีย์ วรรณโกมล. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และ  
อุปสรรคของธุรกิจค้าส่งไทย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า  
พระนครเหนือ, คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม.
- อภิชาติ ประกอบเส็ง. (2555). การวิเคราะห์ SWOT. ค้นเมื่อ 13 กันยายน 2558, จาก  
[http://colacooper.blogspot.com/2012/08/swot\\_10.html](http://colacooper.blogspot.com/2012/08/swot_10.html)

## 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.
- Dye, Thomas R. (1992). *Understanding Public Policy*. 7th edition. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.
- Easton, David. (1965). *A Systems Analysis of Political Life*. New York : John Willey and Son.
- Herzberg, Frederick. (1982). *The motivation to work*. New York : John Wiley and Sons.
- Lasswell, Harold D. (1958). *Politics: Who Gets What, When, How*. New York: Meridian Books.
- 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.

Wit, Daniel. (1986). *A comparative survey of local government and administration*. 2<sup>nd</sup> Edition. Bangkok : School of Public Administration, National Institute of Development Administration.

# ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ แบ่งตามระดับความคลาดเคลื่อน  
ต่างๆ

| ขนาดประชากร<br>(คน) | ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อนต่างๆ (e) |       |       |      |      |       |
|---------------------|--|-------|-------|------|------|-------|
|                     | ± 1%   | ± 2%  | ± 3%  | ± 4% | ± 5% | ± 10% |
| 500                 | *  | *     | *     | *    | 222  | 83    |
| 1,000               | *  | *     | *     | 385  | 286  | 91    |
| 1,500               | *  | *     | 638   | 441  | 316  | 94    |
| 2,000               | *  | *     | 714   | 476  | 333  | 95    |
| 2,500               | *  | 1,250 | 769   | 500  | 345  | 96    |
| 3,000               | *  | 1,364 | 811   | 517  | 353  | 97    |
| 3,500               | *  | 1,458 | 843   | 530  | 359  | 97    |
| 4,000               | *  | 1,538 | 870   | 541  | 364  | 98    |
| 4,500               | *  | 1,607 | 891   | 549  | 367  | 98    |
| 5,000               | *  | 1,667 | 909   | 556  | 370  | 98    |
| 6,000               | *  | 1,765 | 938   | 566  | 375  | 98    |
| 7,000               | *  | 1,842 | 959   | 574  | 378  | 99    |
| 8,000               | *  | 1,905 | 976   | 580  | 381  | 99    |
| 9,000               | *  | 1,957 | 989   | 584  | 383  | 99    |
| 10,000              | 5,000  | 2,000 | 1,000 | 588  | 385  | 99    |
| 15,000              | 6,000  | 2,143 | 1,034 | 600  | 390  | 99    |
| 20,000              | 6,667  | 2,222 | 1,053 | 606  | 392  | 100   |
| 25,000              | 7,143  | 2,273 | 1,064 | 610  | 394  | 100   |
| 50,000              | 8,333  | 2,381 | 1,087 | 617  | 397  | 100   |
| 100,000             | 9,091  | 2,439 | 1,099 | 621  | 398  | 100   |
| ∞                   | 10,000   | 2,500 | 1,111 | 625  | 400  | 100   |

ที่มา: (Yamane, 1973)



## ภาคผนวก ข



## แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

ของ

## เทศบาลตำบลบางเก่า อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 10 หน้า กรุณากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ เพื่อประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น และโปรดใส่เครื่องหมาย ✓

ในช่อง  ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

คำชี้แจงโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

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

### 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

| ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน                            |                  |   |   |   |   |
| 2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม  |                  |   |   |   |   |
| 3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน   |                  |   |   |   |   |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้   |                  |   |   |   |   |
| 5. เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ                                    |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง   |                  |   |   |   |   |
| 2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก  |                  |   |   |   |   |
| 3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง   |                  |   |   |   |   |
| 4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีการให้บริการในวันหยุด              |                  |   |   |   |   |
| 5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ                                      |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีกริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี   |                  |   |   |   |   |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ |                  |   |   |   |   |
| 3. เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่                        |                  |   |   |   |   |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ                                     |                  |   |   |   |   |
| 5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ   |                  |   |   |   |   |

| ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการให้บริการ     |                  |   |   |   |   |
| 2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ                                      |                  |   |   |   |   |
| 3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ                                  |                  |   |   |   |   |
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง |                  |   |   |   |   |
| 5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด   |                  |   |   |   |   |

## 2. ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต

| ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน                          |                  |   |   |   |   |
| 2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม  |                  |   |   |   |   |
| 3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน                                       |                  |   |   |   |   |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้   |                  |   |   |   |   |
| 5. เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ                                  |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง   |                  |   |   |   |   |
| 2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก  |                  |   |   |   |   |
| 3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง                                       |                  |   |   |   |   |
| 4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีการให้บริการในวันหยุด            |                  |   |   |   |   |
| 5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ                                    |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีกริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี |                  |   |   |   |   |

| ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ |                  |   |   |   |   |
| 3. เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่                            |                  |   |   |   |   |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ   |                  |   |   |   |   |
| 5.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ  |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการให้บริการ                       |                  |   |   |   |   |
| 2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ  |                  |   |   |   |   |
| 3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ  |                  |   |   |   |   |
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง                   |                  |   |   |   |   |
| 5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด   |                  |   |   |   |   |

### 3. ด้านพัฒนาจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน

| ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ                            | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|--|------------------|---|---|---|---|
|  | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน |                  |   |   |   |   |
| 2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม                       |                  |   |   |   |   |
| 3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน              |                  |   |   |   |   |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้                      |                  |   |   |   |   |
| 5. เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ         |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ                            | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|  | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง                                |                  |   |   |   |   |
| 2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก                         |                  |   |   |   |   |
| 3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง              |                  |   |   |   |   |

| ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|--|------------------|---|---|---|---|
|  | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีการให้บริการในวันหยุด               |                  |   |   |   |   |
| 5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ                                       |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|  | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีกริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี    |                  |   |   |   |   |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ |                  |   |   |   |   |
| 3. เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่                         |                  |   |   |   |   |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ                                      |                  |   |   |   |   |
| 5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ  |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|  | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการให้บริการ                    |                  |   |   |   |   |
| 2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ   |                  |   |   |   |   |
| 3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ   |                  |   |   |   |   |
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ข้อบ่งชี้และขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง             |                  |   |   |   |   |
| 5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด  |                  |   |   |   |   |

#### 4. ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

| ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ                            | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|--|------------------|---|---|---|---|
|  | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน |                  |   |   |   |   |
| 2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม                       |                  |   |   |   |   |
| 3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน              |                  |   |   |   |   |

| ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้   |                  |   |   |   |   |
| 5. เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ                                    |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง   |                  |   |   |   |   |
| 2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก  |                  |   |   |   |   |
| 3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง   |                  |   |   |   |   |
| 4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีการให้บริการในวันหยุด              |                  |   |   |   |   |
| 5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ                                      |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีกริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี   |                  |   |   |   |   |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ |                  |   |   |   |   |
| 3. เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่                        |                  |   |   |   |   |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ                                     |                  |   |   |   |   |
| 5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ   |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการให้บริการ                   |                  |   |   |   |   |
| 2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ  |                  |   |   |   |   |
| 3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ  |                  |   |   |   |   |
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง               |                  |   |   |   |   |
| 5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด   |                  |   |   |   |   |

### 5.ด้านการพัฒนาศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

| ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|--|------------------|---|---|---|---|
|  | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างครบถ้วนชัดเจน                             |                  |   |   |   |   |
| 2. มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างเหมาะสม   |                  |   |   |   |   |
| 3. มีขั้นตอนการบริการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและไม่ซับซ้อน  |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|  | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้  |                  |   |   |   |   |
| 5. เนื้องานของแต่ละขั้นตอนบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ                                     |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|  | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง  |                  |   |   |   |   |
| 2. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก   |                  |   |   |   |   |
| 3. สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเดินทาง  |                  |   |   |   |   |
| 4. วันและเวลาในการให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีการให้บริการในวันหยุด               |                  |   |   |   |   |
| 5. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ                                       |                  |   |   |   |   |
| ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|  | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีกริยา วาจา สุภาพเรียบร้อย และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี    |                  |   |   |   |   |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ |                  |   |   |   |   |
| 3. เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำชี้แจงได้อย่างชัดเจน มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่                         |                  |   |   |   |   |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ                                      |                  |   |   |   |   |
| 5.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ   |                  |   |   |   |   |

| ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและมีความพร้อมในการให้บริการ     |                  |   |   |   |   |
| 2. จัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ                                      |                  |   |   |   |   |
| 3. บริเวณที่พักรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ                                  |                  |   |   |   |   |
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีแบบฟอร์มตัวอย่าง |                  |   |   |   |   |
| 5. มีที่จอดรถสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ไม่แออัด   |                  |   |   |   |   |

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในด้านต่างๆ

#### 3.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

.....

.....

#### 3.2 ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต

.....

.....

#### 3.3 ด้านพัฒนาจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน

.....

.....

#### 3.4 ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

.....

.....

#### 3.5 ด้านการพัฒนาศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

.....

.....

#### 3.7 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของเทศบาลตำบลบางเก่า

.....

.....

😊😊😊คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถาม😊😊😊



**รายนามผู้วิจัย**

ดร.ณภัทร สรอรรถ

หัวหน้าโครงการ

นางสาวแม่นิพนิต อรุณชัยพร

นักวิจัย

นายกิตติพงษ์ เกษมสิน

นักวิจัย

นางสาวณัททัย ไกรสรสวัสดิ์

ผู้ช่วยนักวิจัย