



รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



มหาวิทยาลัย

เกษม
บัณฑิต

ศึกษาโดยมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

(ก)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ในงานบริการ 4 ด้าน คือ

- 1. ขั้นตอนการให้บริการ
- 2. ช่องทางการให้บริการ
- 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4. สิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชากรที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง จำนวน 988 ราย ปรากฏผลดังนี้

การให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
(1) งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอย	4.81	96.2	พอใจมากที่สุด	2
(2) งานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลง	4.82	96.4	พอใจมากที่สุด	1
(3) งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2	4.78	95.6	พอใจมากที่สุด	4
(4) งานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562	4.79	95.8	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.80	96.0	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งานได้แก่ (1) งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอย (2) งานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลง (3) งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 (4) งานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562 ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจแต่ละงาน ดังนี้ ร้อยละ 96.2 ร้อยละ 96.4 ร้อยละ 95.6 และร้อยละ 95.8

$$\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= \frac{384}{4} \\ &= 96.0 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่มีงานที่ต้องพัฒนา ได้แก่ งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ควรที่จะติดตามผลเรื่องที่ประชาชนมาขอรับบริการเป็นระยะ เพื่อแสดงถึงความสนใจและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง และควรจัดโครงการอบรมพัฒนาการให้บริการประชาชน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีการบริการที่ดีขึ้น ให้บุคลากรมีความเข้าใจ มีทักษะ ในการปฏิบัติงาน มีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดีและให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี และต้องปรับเปลี่ยนการบริการ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ การควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานทั้งภายในภายนอก และมีบุคลากรที่รับผิดชอบที่ชัดเจน นอกจากนั้นควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง เพื่อเสนอให้ฝ่ายบริหารทราบต่อไป และต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

5.2.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

(1) งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอย

1) สิ่งประทับใจ

- ก. ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกรวดเร็ว
- ข. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ เรียบร้อย ให้บริการดีรวดเร็วไม่มีปัญหาในการติดต่อเพื่อชำระเงิน
- ค. ความสะดวกในเรื่องบริหารจัดการขยะดีให้แก่ผู้รับบริการ เป็นไปอย่างเรียบร้อย
- ง. ยืดหยุ่นเวลาในการจัดเก็บขยะ การจัดเก็บขยะเรียบร้อย และนำขยะไปทิ้งยังสถานที่ทิ้งขยะไม่มีปัญหาเรื่องน้ำจากรถขยะหกไปตามถนนสาธารณะ

2) ปัญหา

ก. องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีขนาดเล็ก มีรายได้น้อย ต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ลดค่าบริการการจัดเก็บขยะ หรือคิดตามปริมาณขยะที่จัดเก็บ

ข. การทิ้งขยะที่มีขนาดใหญ่ เช่น เฟอร์นิเจอร์เก่า ขอให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง เปิดรับบริการจัดเก็บของเหล่านี้ด้วย เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถกำจัดหรือหาสถานที่ทิ้งได้

3) ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอื่น ๆ

ก. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง มีความชัดเจนในการประสานงานการทิ้งขยะที่มีพิษหรือของเสียอันตราย

(2) งานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลง

1) สิ่งที่น่าสนใจ

- ก. ผู้ปกครองมีความประทับใจผู้บริหารและคณะครู เมื่อพบปัญหาสามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็ว
- ข. ผู้ปกครองมีความประทับใจในครูและบุคลากรทุกคน มีกิริยาจาสุภาพ เรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส และดูแลเอาใจใส่เด็กเป็นอย่างดี และให้คำปรึกษาได้ทันที
- ค. ผู้ปกครองมีความพึงพอใจที่โรงเรียนมีการจัดอบรมผู้ปกครองให้เข้าใจพฤติกรรมของเด็ก การกระทำและการแสดงออกของเด็ก ทำให้ผู้ปกครองเข้าใจบุตร - หลานของตนเองดียิ่งขึ้น
- ง. ผู้ปกครอง สังเกตจากพฤติกรรมของนักเรียนเวลากลับบ้าน จะสนใจทำการบ้านที่ครูมอบหมายเป็นอย่างดี นักเรียนชอบมาโรงเรียนและมีพัฒนาการที่ดี และรู้ภาษาต่างประเทศมากขึ้น
- จ. การจัดการเรียนการสอน มีวัสดุอุปกรณ์พอเพียง โดยได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองเป็นอย่างดี
- ฉ. ผู้ปกครองมีความประทับใจ ในการจัดกระบวนการเรียนรู้ โดยเน้นพัฒนาการของนักเรียนมากกว่าวิชาการ มีกิจกรรมการเยี่ยมบ้านนักเรียน
- ช. ผู้ปกครองมีความประทับใจในการดูแลนักเรียนอย่างมีระบบ ระเบียบที่รัดกุมมาก ตั้งแต่การจัดการรับ - ส่งนักเรียนขึ้นห้องเรียนจนถึงเลิกเรียน บุคลากรมีความพร้อมในการดูแลนักเรียน สถานที่สะอาด ที่จอดรถพอเพียง เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้บริการดี สุภาพเรียบร้อย และให้ความช่วยเหลือดี

2) ปัญหา

- ก. การสื่อสารการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนยังไม่เป็นระบบ ไม่ชัดเจน บางครั้งมีความล่าช้า และควรมีการแจ้งล่วงหน้าหลายวัน ผู้ปกครองจะได้มีเวลาในการเตรียมความพร้อม
- ข. ในเวลาฝนตกจะเป็นปัญหาในการรับ-ส่งนักเรียน เนื่องจากนักเรียน ครู และผู้ปกครองเปียกฝน
- ค. การจราจรภายในโรงเรียนติดขัดในบางครั้งช่วงเวลาเลิกเรียน

3) ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอื่น ๆ

- ก. ในช่วงที่ยังมีการระบาดของโรคโควิด 19 ต้องการให้โรงเรียนดูแลเรื่องสุขอนามัยของนักเรียนเป็นพิเศษ เนื่องจากนักเรียนยังไม่สามารถดูแลตนเองได้
- ข. การจัดกิจกรรมปฐมนิเทศ ควรพาผู้ปกครองชมสถานที่ต่าง ๆ ให้ชัดเจน
- ค. โรงเรียนควรทำกันสาดให้เลยขอบริมทางเดิน เพื่อป้องกันฝนในเวลาฝนตก ขณะที่ผู้ปกครองจอดรถรับ - ส่งนักเรียน
- ง. ต้องการให้โรงเรียนลงรูปอาหารที่ให้นักเรียนรับประทานบ้าง
- จ. ต้องการให้โรงเรียนมีสนามกีฬาในร่ม ต้องการให้โรงเรียนมีสระว่ายน้ำและการสอนดนตรี เพื่อให้นักเรียนมีกิจกรรมการออกกำลังกายที่หลากหลาย
- ฉ. ถ้าเป็นไปได้ผู้ปกครองต้องการส่งนักเรียนให้ถึงห้องเรียน
- ช. เวลาเลิกเรียน ต้องการให้ผู้ปกครองลงไปรับนักเรียนเอง เพราะจะได้ไม่ต้องติดเครื่องยนต์เป็นเวลานาน

ข. ต้องการให้โรงเรียนทำเพจเฟซบุ๊กของโรงเรียน แสดงข้อมูล/ข่าวสารของโรงเรียน เช่น กิจกรรมการเรียนการสอน ภาพกิจกรรมต่าง ๆ และประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ

ฅ. ต้องการให้มีประตูกันทางเดินขึ้น - ลงบันได

ญ. ต้องการให้มีรถรับ - ส่งนักเรียนตามเส้นทางต่าง ๆ

(3) งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2

1) สิ่งที่น่าสนใจ

ก. เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพเรียบร้อย สนใจเอาใจใส่และอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ ให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างดี

ข. สถานที่กว้างขวาง มีที่นั่งพักรอเพียงพอ ห้องสุขาเพียงพอ มีแสงสว่างเพียงพอ

2) ปัญหา

ก. ความยุ่งยากในการต่อรถจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 1 มาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 และจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 มาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 1 เคยร้องเรียนแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ทำให้เสียเวลาเดินทาง เสียค่ารถเพิ่มขึ้น และรถไม่มีบริการตลอด 24 ชั่วโมง

ข. รถโดยสารออกไม่ตรงเวลา

ค. คนขับรถผู้โดยสารจะสูบบุหรี่ ขณะนั่งพักรอเวลา ทำให้มีกลิ่นบุหรี่ติดในรถ

3) ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอื่น ๆ

ก. ควรมีห้องอาหารบริการ เวลานั่งพักรอนาน ๆ

ข. ควรเปลี่ยนเก้าอี้ที่พักคอยหรือปรับปรุงให้ดีขึ้น เพราะมีสภาพเก่าและขึ้นสนิม

ค. ส่วนห้องน้ำควรมีทางเลือกของสุขภัณฑ์แบบนั่งยองหรือแบบชักโครก

ง. ควรมีป้ายบอกท่ารถว่าเป็นของบริษัทใด มีลูกศรชี้ หรือแผนภูมิบอกว่าท่ารถแต่ละท่าไปยังสถานที่ใดบ้าง

จ. โทรศัพท์หมายเลข 1548 ไม่มีพนักงานรับสาย ควรจัดพนักงานรับสายประจำ

(4) งานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562

1) สิ่งที่น่าสนใจ

ก. ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อข้อเสนอของผู้ใช้บริการและพนักงานเป็นอย่างดี และแก้ปัญหาให้ได้ตามที่ต้องการ เช่น การจัดสรรงบประมาณ เพื่อที่จะทำห้องพักรอก่อนใช้บริการ

ข. มีบุคลากรที่ให้บริการ ให้คำแนะนำ ดูแล และช่วยเหลือตลอดเวลาเป็นอย่างดี

ค. สถานที่กว้างขวาง มีการออกแบบตกแต่งและได้รับการดูแลอย่างดี เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ

ง. อุปกรณ์ในการออกกำลังกายทันสมัย และเพียงพอต่อผู้ให้บริการ

จ. ไฟฟ้าให้แสงสว่างที่เพียงพอ

ฉ. ค่าบริการไม่แพง

2) ปัญหา

ก. ไม่มีการประชาสัมพันธ์งานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัด ณ สวนสาธารณะอย่างทั่วถึง

3) ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอื่น ๆ

ก. ควรมีการประชาสัมพันธ์งานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย) ฯ

ให้มากขึ้น

แนวทางในการแก้ปัญหาในทุกๆด้านนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ในฐานะผู้บริหารระดับท้องถิ่นต้องเร่งดำเนินการแก้ไขในสิ่งที่ประชาชนต้องการ และเร่งพัฒนางานด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนพัฒนาท้องถิ่นและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองโดยเร็วให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่แท้จริง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอและครอบคลุมพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนได้เห็นการพัฒนาที่เป็นรูปธรรม สัมผัสจับต้องได้ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนได้เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองควรนำไปใช้

1. ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องประเด็นที่เป็นปัญหาของประชาชน ควรนำผลการศึกษานี้ไปดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไข การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป และเป็นไปตามมาตรฐานความคาดหวังของประชาชน ถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นตรงกับความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ดังเช่นความประทับใจที่ประชาชนมีให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ดังกล่าวข้างต้น

2. การที่ทุกคนในองค์กรพร้อมใจกันทำหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยใจ ย่อมส่งผลต่อความชื่นใจและประทับใจของประชาชน สิ่งที่ได้รับก็คือคำชม รอยยิ้ม ความพึงพอใจในสีหน้าและแววตาที่ประชาชนแสดงออก ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่นให้รับรู้และชื่นชม ซึ่งเป็นผลจากการให้บริการที่เกินความคาดหวัง ดังนั้น เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ผู้บริหารสามารถจัดโครงการเพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับ เช่น โครงการเชิดชูเกียรติแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติและบริการให้แก่ประชาชนตามมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

(ข)

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง และบุคคลหลายฝ่าย ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ที่ให้โอกาสเลือกทีมงานวิจัยชุดนี้ และทีมงานรู้สึกเป็นเกียรติที่ท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตกรุณาไว้วางใจมอบหมายให้ทำงานวิจัยเรื่องนี้ในนามมหาวิทยาลัย ขอขอบคุณท่านอธิการบดีและที่ปรึกษารองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนาที่กรุณาให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกเรื่องเวลาในการทำวิจัย

ท้ายที่สุดขอขอบคุณพ่อแม่พี่น้องประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องหวังว่างานวิจัยนี้จะมีประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ต่อไป

คณะผู้วิจัย

ปี 2565

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับบริหาร		ก
กิตติกรรมประกาศ		ข
สารบัญ		ค
สารบัญตาราง		ฉ
สารบัญรูปภาพ		ช
บทที่ 1	บทนำ	1
	หลักการและเหตุผล	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	ขอบเขตการดำเนินงาน	2
	นิยามศัพท์เฉพาะ	3
	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2	แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
	แนวคิดและทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ	14
	การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่	16
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	19
	สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง	28
	อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง	
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
	กรอบแนวคิดในการศึกษา	39
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	40
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
	การวิเคราะห์ข้อมูล	42
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	44

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 4	ผลการศึกษา	45
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
	ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง	47
	ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ในภาพรวม	50
	ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินกลางขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง	50
	ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินกลางขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ในภาพรวม	53
	ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง	53
	แห่งที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง	
	ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง	56
	แห่งที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ในภาพรวม	
	ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระบรมราชพิธีราชาภิเษก พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง	56
	ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระบรมราชพิธีราชาภิเษก พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง	59
	สรุปล ความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง	59
	ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง	61

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 5	สรุปและข้อเสนอแนะ	64
	สรุปผล	64
	ข้อเสนอแนะ	64
	บรรณานุกรม	
	คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย	
	ภาคผนวก	
	รูปถ่าย	
	รายชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใช้บริการกำจัดขยะขององค์การบริหาร	
	ส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง	
	แบบสอบถาม	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงค่าจำนวน ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม	46
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอยขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดระยอง	48
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอยขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดระยอง ในภาพรวม	50
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลงขององค์การบริหารส่วน จังหวัดระยอง	51
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลงขององค์การบริหารส่วน จังหวัดระยอง ในภาพรวม	53
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 ขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดระยอง	54
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 ขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดระยอง ในภาพรวม	56
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย) เนื่องใน โอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดระยอง	57
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจ การให้บริการงานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย) เนื่องใน โอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดระยอง ในภาพรวม	59
ตารางที่ 4.10	สรุป ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ การให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง	60

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับรากฐานประชาธิปไตย	5
ภาพที่ 2.2	สภาพแวดล้อมของการให้บริการสาธารณะ	20
ภาพที่ 2.3	กรอบแนวคิดในการวิจัย	39

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) จากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น และเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เอง ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคน จึงต้องมีส่วนร่วมช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ในการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ

ปัจจุบันองค์กรภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการดำเนินบทบาท ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างมีระบบ เน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result oriented) เน้นธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นแค่เพียงผู้ต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์กรภาครัฐพึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญ คือการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากประชาชนที่มารับบริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องตระหนักถึงเรื่องเวลาที่ประชาชนต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

จากเหตุผลดังกล่าว คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการขอรับการเงินประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเสนอขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษดังกล่าว ซึ่งจะต้องมีการรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษาที่ขึ้นบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีตามความเห็นชอบของคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เพื่อใช้ประกอบในการพิจารณา เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยเหตุผลนี้้องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองจึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการในการจ้างสถาบันที่เป็นกลางที่มีความชำนาญ และประสบการณ์ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

- 1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ในงานที่ให้บริการ 4 การกิจ ดังนี้

- 1) งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอย
- 2) งานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลง
- 3) งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2
- 4) งานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธี

บรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562

โดยในทุกภารกิจจะต้องทำการศึกษาน้อย 4 องค์ประกอบของงานการให้บริการประกอบ ด้วยหัวข้อ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะพื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

1.4.2 องค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

1.4.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ (1) งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอย (2) งานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลง (3) งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 (4) งานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

1.4.4 การบริการ หมายถึง การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ได้แก่ งานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านช่องทางการให้บริการ งานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (1) งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอย (2) งานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลง (3) งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 (4) งานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562 ต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวกจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

1.5.2 ทำให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง และฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ได้นำเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

2.3 การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.6 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.8 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิดและทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2555) ได้สรุปความหมายสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ประเทศไทยแบ่งโครงสร้างการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ชั้น ได้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับบน (Upper-Tier) และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่าง (Lower - Tier) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับบน ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่าง ได้แก่ เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ยังมีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษอีก 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ปัจจุบันประเทศไทยมีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รวม 7,850 แห่ง แบ่งเป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,472 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 5,300 แห่ง¹ การจัดการปกครองท้องถิ่นของคนในท้องถิ่น การจัดการดังกล่าวกระทำโดยการเลือกบุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการปกครอง ซึ่งท้องถิ่นและชุมชนแต่ละชุมชนดังกล่าวอาจมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันทั้งในด้านพื้นที่ จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง ทำให้ท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นมีลักษณะการปกครองที่มีลักษณะเฉพาะ

¹ ที่มา: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, “ข้อมูลจำนวนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563,” สืบค้น เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2565

2. หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีขอบเขต ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป หน่วยงานท้องถิ่นนั้นจะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง ซึ่งจะกระทบต่อความมั่นคงของชาติ อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของความเจริญของแต่ละท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ

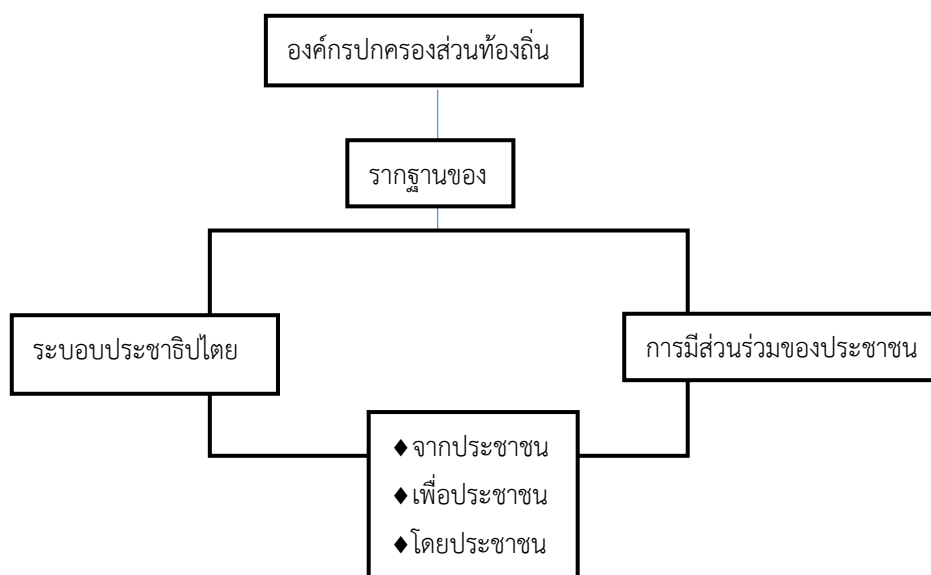
3. หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยแบ่งสิทธิออกเป็น 2 ประการคือ

3.1 สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2 สิทธิที่จะกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารตามอำนาจหน้าที่

4. เมืองครุฑที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง คือ เมืองครุฑฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ (เช่น การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาล มีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติหรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นฝ่ายบริหาร และสภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นจากหลักการที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นรู้ปัญหาของท้องถิ่นดีกว่าองค์กรของรัฐจากส่วนกลาง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อจะได้แก้ปัญหาของประชาชนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง ส่งเสริมประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจตามวิถีของแนวทางระบบประชาธิปไตย



ภาพที่ 2.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับรากฐานประชาธิปไตย

2.1.1 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

วิชชุกร นาครธ (2550) จำแนกความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นและความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่นกับความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

(1) ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นและความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่น เนื่องจากความแตกต่างหลากหลายของท้องถิ่น ดังนั้นการบริหารจัดการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพของท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นย่อมนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้หมดไป ตลอดจนอนุรักษ์และบำรุงรักษาสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น อาจพิจารณาในด้านที่สำคัญ ดังนี้

1) ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรของท้องถิ่น แนวคิดนี้ตั้งอยู่บนฐานความเชื่อว่า คนท้องถิ่นย่อมเป็นผู้ที่ได้ใช้ประโยชน์โดยตรง จากความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรของท้องถิ่น ดังนั้นจึงย่อมมีความหวงแหนและมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรของท้องถิ่นให้สามารถใช้ได้อย่างยั่งยืนชั่วลูกชั่วหลาน จิตสำนึกเช่นนี้น่าจะมีสูงกว่าคนจากท้องถิ่นอื่น หรือคนส่วนกลางส่งไปปฏิบัติหน้าที่ในท้องถิ่น ดังนั้นจึงควรให้ชุมชนหรือท้องถิ่นได้มีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการกับทรัพยากรของท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรในดิน น้ำ ป่าไม้หรือทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวอื่นๆ

2) ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น การส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรประชาชนในท้องถิ่นย่อมมีความผูกพันกับขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เนื่องจากสิ่งเหล่านี้ คือวิถีชีวิตของคนท้องถิ่นซึ่งสืบทอดกันมาเป็นเวลานาน ดังนั้นจึงน่าจะมีความรักความหวงแหนในขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ตึกงามได้ยิ่งกว่าคนจากท้องถิ่นอื่น จึงควรให้ท้องถิ่นได้มีบทบาทตลอดจนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

3) ด้านการบริหารจัดการสาธารณูปโภค ความจำเป็นขั้นพื้นฐานและการพัฒนาคุณภาพชีวิต ความแตกต่างหลากหลายของสภาพท้องถิ่นนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการด้านสาธารณูปโภค ความจำเป็นพื้นฐานตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น ในท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ความต้องการด้านสาธารณูปโภค หรือโครงสร้างพื้นฐานอาจเน้นหนักไปที่แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค การเกษตร ในขณะที่ภาคกลางไม่มีปัญหาด้านแหล่งน้ำ แต่มีปัญหาด้านการคมนาคมและการพัฒนาอุตสาหกรรม เพื่อรองรับกับการจ้างงาน ตลอดจนระบบการจัดการกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาอุตสาหกรรมนั้น เป็นต้น เมื่อความต้องการของแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างหลากหลายกันเช่นนี้การบริหารจัดการเพื่อตอบสนองกับความต้องการจึงต้องแตกต่างกันออกไป ดังนั้น การให้ท้องถิ่นมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการตลอดจนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตนเอง จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

(2) ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

1) ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตย ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นต่อความรู้และความเข้าใจพื้นฐานและการพัฒนาประชาธิปไตยนั้นเป็นที่เข้าใจและยอมรับกันมาช้านานแล้ว การปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่พื้นฐานในการสร้างความรู้และความเข้าใจระบอบประชาธิปไตย มีหลักการขั้นพื้นฐานแบบเดียวกัน เพียงแต่ประชาธิปไตยระดับชาตินั้นมีความสลับซับซ้อนมากกว่า นอกจากนั้นการปกครองท้องถิ่นยังเป็นแหล่งฝึกฝนและพัฒนาบุคลากร เพื่อเข้าสู่การเมืองระดับชาติในประเทศที่ระบบ

พรรคการเมืองและการเลือกตั้งมีความเข้มแข็ง ผู้นำประเทศหรือนักการเมืองระดับชาติมักเป็นผู้ที่เริ่มต้นบทบาททางการเมืองของคนจากการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาระดับท้องถิ่นหรือผู้บริหารระดับท้องถิ่นมาก่อนทั้งสิ้น ตัวอย่างเช่น ประธานาธิบดีของสหรัฐอเมริกาจำนวนมากพัฒนาตนเองเข้าสู่การเมืองระดับชาติด้วยการก้าวมาจากการดำรงตำแหน่งผู้ว่าการมลรัฐมาก่อน แม้กระทั่งในประเทศไทย สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวนมากพัฒนาตนเองมาจากการเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ส.จ.) หรือสมาชิกสภาเทศบาล

2) ความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั้น นอกเหนือจากนโยบายการพัฒนาประเทศของรัฐบาลท้องถิ่นต่างถือได้ว่าเป็นกำลังสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นแหล่งทรัพยากรเป็นแหล่งวัตถุดิบ เป็นแหล่งผลิตตลอดจนเป็นตลาดที่สำคัญของประเทศ ดังนั้นการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญเติบโตและมีระบบบริหารจัดการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจของประเทศ กรณีของประเทศไทยการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมส่วนหนึ่งรัฐได้ดำเนินนโยบายผ่านทางระบบบริหารราชการส่วนกลาง (กระทรวง ทบวง กรม) และระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาค (จังหวัด อำเภอ) แล้วพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดให้รัฐบาลจัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 35 ของงบประมาณแผ่นดิน นับว่าเป็นเม็ดเงินจำนวนมาก เมื่อรวมกับรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บได้เองหรือจากทรัพย์สินหรือเงินสะสมที่มีอยู่ก็เป็นปริมาณที่เกือบเท่ากับรายจ่ายของรัฐบาลทีเดียว ดังนั้น ต้องถือว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นพื้นฐานในการพัฒนาประเทศทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมที่สำคัญในแง่ที่ว่า เป็นแหล่งจ้างงานและเป็นที่มาของกิจกรรมด้านเศรษฐกิจที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศ นอกจากนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะในเขตที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมสูง และมีส่วนอย่างสำคัญในการสร้างความเจริญ และการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในภาพรวม โดยสรุปแล้ว การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ทางด้านเศรษฐกิจและสังคมทั้งในเขตเมืองและชนบท การพัฒนาประเทศทางด้านเศรษฐกิจและสังคมจะเจริญก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปกครองท้องถิ่นของประเทสนั้น เป็นประการสำคัญ

2.1.2 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินงานกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินงาน จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินงานเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินงานนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามวาระหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินงานได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายตามวาระหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกต โดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2556 กล่าวไว้ว่า "พึง" เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า "ควร" เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า "พอ" หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน "พึงพอใจ" จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ กษกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดี พอใจ ชอบใจของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนตนเองต้องการหรือเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุ มุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง รัก และชอบใจ

จิราพร กำจัดทุกข์ (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เป็นการยอมรับความรู้สึกที่ยินดีความรู้สึกชอบในการได้รับบริการหรือได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือความต้องการที่บุคคลนั้นได้ตั้งไว้

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

โคเลอร์ (Kotler.1999: 5) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน(ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ(Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจ สามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกันและลูกค้าย่อยรายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้ายิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

เชลลี (Shelly.1975 : 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ ที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งอาจเป็นผลบวก หากตรงกับความต้องการ หรือเป็นผลลบหากไม่ตรงกับความต้องการของบุคคล

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้มาบริหารจะต้องดำเนินงานให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สิ่งที่ต้องพิจารณาเกี่ยวกับงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็น คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ความหมายของความพึงพอใจ โคเลอร์ (Kotler. 1999 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคลดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกันและลูกค้าย่อยรายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ

(หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้ายิ่งพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก Shelly (1975:215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

2.2.3 ลักษณะความพึงพอใจ

สรัสจี้ดิ์ นาถวิล (2544) ได้กล่าวถึง ลักษณะความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการจากโฆษณาการให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ได้รับบริการได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับการบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการย่อมเกิดความรู้สึกพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เป็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยันเพียงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

2.2.4 การศึกษาความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549)

(1) แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประเมินค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนั้นสามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1. ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้ามักตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น
2. ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าจะประเมินค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค
3. ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงมักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

(2) แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่ง เป็นที่มาของค่านิยมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักการความพึงพอใจมี 3 ประการด้วยกัน คือ

1. การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้
2. ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ
3. ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้ว ความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

2.2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิพย์ จินากักดี. 2550:10) มีดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและปฏิบัติการปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเล็ท (Millet. 1954:397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

2.2.6 การวัดระดับความพึงพอใจ

ภนิดา ชัยปัญญา (2541:55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์กร ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ในการสะท้อน ภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบ ขององค์กร เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง ของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำ ข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของ การดำเนินงาน แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์ มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการ และคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการ ที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวก ในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กรบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับ บรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงาน บริการภายในองค์กร เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติ ได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ถ้าหากบุคคลเหล่านั้น แสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของ การวัดโดยทั่ว ๆ ไป สอดคล้องกับรายงานของ ปทุม ฤกษ์กลาง (2541) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่ เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้ โดยอาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจ โดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็น นั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523 : 251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึง สิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้ คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกของสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย น้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการ ในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

2.3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547:122) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

เพาเวลล์ (Powell.1983 : หน้า 17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้ดีและเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและได้รับการตอบสนองจากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมา อาจสรุปได้ว่าความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออก เป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างสมดุลกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

เชลลี (Shelly.1975 : 252-268) กล่าวถึง ทฤษฎีของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

มอร์ส (Morse.1955:27:1967: 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่งที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจหรือความรู้สึกชอบใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวัง

ของลูกค้ายที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ กระบวนการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542 และ Kotler, 1994; อ้างถึงใน สุคนธ์ธาร สุเดชพิภพ, 2549)

2.4 การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

2.4.1 เหตุผลที่ต้องนำแนวการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้

(1) กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

(2) ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆของภาครัฐและยุทธศาสตร์ ด้านต่างๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
3. การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล
4. การสร้างระบบสนับสนุนในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์
5. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่า สิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

2.4.2 แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน

Hood เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

1. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึงให้ผู้จัดมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลเพราะเมื่อผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อตรวจสอบจากภายนอก
2. มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน
3. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี
4. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อยๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ
5. เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น
6. เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล
7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน ยุติยั้ง การเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลเพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ“ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

2.4.3 รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการ

(1) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 เหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้คือ เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อสามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อสามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการ เพื่อให้กระทรวงสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่ โดยกระทรวงสามารถแยกส่วนราชการ จัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่จะต้องปฏิบัติ และกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีงานสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้นโดยตรง เพื่อให้งานเป็นไป

อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณเพื่อที่จะให้การบริหารงานของทุกส่วนราชการบรรลุเป้าหมายของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงาน เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และสมควรกำหนดการบริหารราชการในต่างประเทศให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วและมีเอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการ นอกจากนี้ สมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วนราชการและการปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ในมาตรา 3/1 กำหนดให้การพัฒนาระบบราชการต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ความต้องการของประชาชนและทันต่อการบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน

(2) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง

2.4.4 การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564-2565)

การพัฒนาระบบราชการไทยในอนาคตต้องก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น เพื่อมุ่งสู่การเป็น “ภาครัฐที่น่าเชื่อถือ” ผ่านการพัฒนาระบบราชการเพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในพลวัตในบริบทโลกที่เต็มไปด้วยความผันผวน (Volatility) ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ความซับซ้อน (Complexity) และความกำกวม (Ambiguity) ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564 – 2565) ได้กำหนดทิศทางการพัฒนาระบบราชการไว้ใน 3 ประเด็น ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาการบริการภาครัฐเพื่อประชาชน มุ่งเน้นให้ภาครัฐมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากลตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้อย่างทันที ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านการเชื่อมโยงบริการของทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับบทบาทภารกิจ และโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัย ยืดหยุ่น รองรับการเปลี่ยนแปลง มุ่งเน้นให้ภาครัฐมีความทันสมัย มีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ มีการจัดรูปแบบองค์กรใหม่ที่มีความยืดหยุ่นคล่องตัว และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการเข้ามาช่วยจัดทำบริการสาธารณะภาครัฐ มุ่งเน้นการทำงานในลักษณะของเครือข่าย

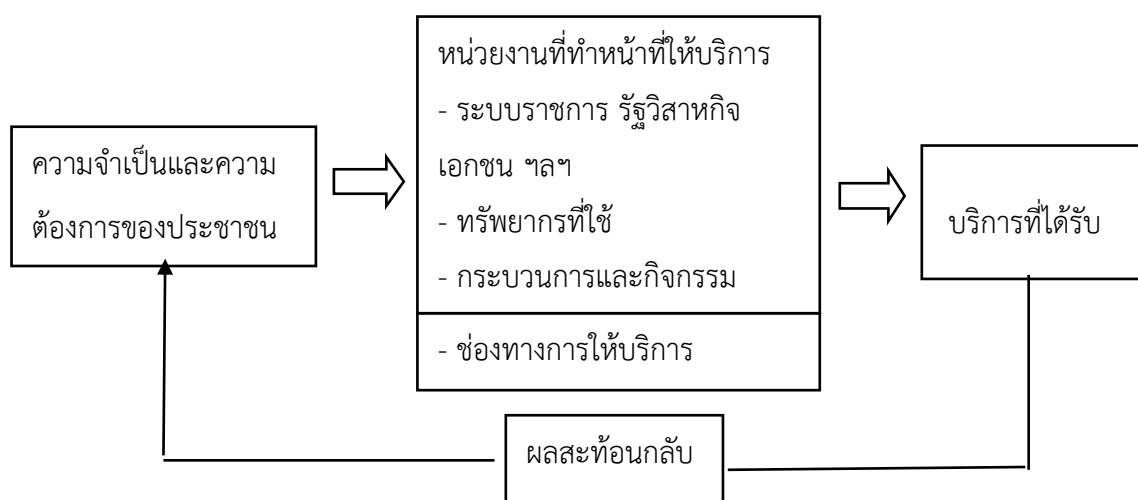
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบูรณาการการทำงานและระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน พัฒนาระบบฐานข้อมูลภาครัฐ และสนับสนุนการเป็นภาครัฐที่เปิดกว้าง พัฒนารูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการ การบูรณาการการทำงาน มีรูปแบบการทำงานของภาครัฐที่รองรับการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มในอนาคตที่พร้อมขับเคลื่อนการบริหารงานภาครัฐได้ในสภาวะวิกฤต

ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทย (พ.ศ. 2564 – 2565) ฉบับนี้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) และนโยบายรัฐบาลเรื่องการปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ พร้อมทั้งได้วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศไทย และกำหนดเป้าหมายการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นไปตามทิศทางการพัฒนาประเทศที่สำคัญโดยมุ่งเน้นให้ภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและฐานข้อมูล (Data Driven) และนำนวัตกรรมมาเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารงานภาครัฐ (Innovation Driven) อันจะส่งผลให้ภาครัฐมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ประชาชนได้รับการบริการภาครัฐที่ตรงตามความต้องการ และประชาชนมีความเชื่อมั่นในภาครัฐ (Public Trust) ต่อไป

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.5.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนร่วม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือ ตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ แสดงระบบการให้บริการสาธารณะได้ ดังภาพ



ภาพที่ 2.2 สภาพแวดล้อมของการให้บริการสาธารณะ

จากภาพดังกล่าวข้างต้น กล่าวได้ว่าการให้บริการสาธารณะจะเริ่มต้นจากความจำเป็นและความต้องการของประชาชน ความจำเป็นของการให้บริการสาธารณะโดยทั่วไปแล้วจะเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานตามกฎหมายหรือเพื่อเหตุผลด้านความมั่นคงของประเทศ เช่น การทำบัตรประชาชน การทำใบขับขี่รถ การจัดเก็บภาษีอากร การเกณฑ์ทหาร การป้องกันภัยพิบัติและสาธารณภัย เป็นต้น หรืออาจเกิดจากความต้องการของประชาชนหรือเอกชน เช่น ความต้องการได้รับบริการในด้านสาธารณสุขโรค ความต้องการของหน่วยธุรกิจต่าง ๆ ที่เสนอความต้องการให้แก่รัฐ เป็นต้น

จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millett) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็น ค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อม ๆ กับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยมิลเลทเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง (the right quantity at the right geographical location) ซึ่งมิลเลทเห็นว่าความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.5.2 การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น

รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีได้หลายรูปแบบที่สำคัญ คือ

1. รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ด้วยการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้นคือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมาก เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที

2. รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ด้วยการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด ซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรก คือ ขณะที่รูปแบบแรกนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังให้บริการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกัน แต่รูปแบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทั้งหมด โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่นๆ กระจายอำนาจมาให้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน ตัวอย่างของรูปแบบนี้ เช่น การให้บริการของธนาคาร เป็นต้น

3. รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ รูปแบบนี้อาจใช้วิธีการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน (reprocess) หรือการสร้างใหม่ (redesign) ด้วยการนำแนวคิดต่อไปนี้มาใช้ ได้แก่

- แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ให้มีความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การขจัด (eliminate) การรวม (combine) การจัดการใหม่ (rearrange) และการทำให้ง่ายขึ้น (simplify)

- แนวคิดการรื้อปรับระบบ (Reengineering) นำเสนอโดย ไมเคิล แฮมเมอร์ และเจมส์ แชมป์ (Michael Hammer and James Champy) ที่ให้ความสำคัญกับการนำคิดใหม่ขึ้นพื้นฐาน (fundamental) มีการออกแบบธุรกิจใหม่อย่างใหญ่ (dramatic) แบบถอนรากถอนโคนหรือปฏิวัติ (radical) โดยมองครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ (entire business system) ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ ต้นทุน คุณภาพ เงินลงทุน การบริการ และความรวดเร็วในการดำเนินงาน

ในรูปแบบนี้ก็จะมีความแตกต่างจากในสองรูปแบบแรก คือ ขณะที่สองรูปแบบแรกยังคงขั้นตอนและวิธีการให้บริการแบบเดิมไว้ ขณะที่รูปแบบนี้จะเน้นหาทางปรับปรุงขั้นตอนเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน การออกแบบขั้นตอนและวิธีการให้บริการแบบใหม่ที่แตกต่างและดีกว่าเดิม

4. รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ถือได้ว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service มาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าเห็นโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

2.5.3 การให้บริการแบบออนไลน์

การให้บริการแบบออนไลน์ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะทำผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพ ในปัจจุบันนี้ได้มีการนำแนวคิดของการให้บริการแบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการสาธารณะในหลายรูปแบบ ที่สำคัญที่มักพบเห็นบ่อย ได้แก่

(1) การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ตลอดเวลา โดยระบบจะกำหนดให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการประเภทต่างๆ ที่หน่วยงานจัดไว้ให้ โดยให้ลูกค้าทำงานโต้ตอบกับเสียงที่ได้ถูกบันทึกไว้ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจนแล้วเสร็จตัวอย่างในภาครัฐที่นำมาใช้ เช่น การให้บริการสาธารณะของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมเกี่ยวกับด้านแรงงาน เป็นต้น

(2) การให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ในรูปแบบที่เป็น Auto-machine Service ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการให้บริการโดยมีช่องทางของการเข้ารับบริการที่หลากหลายมากขึ้น กล่าวคือ แทนที่จะต้องรอคอยในการให้บริการแล้วคอยซึ่งต้องใช้เวลาในการรอคอยเนื่องจากข้อจำกัดของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ก็สามารถใช้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติเหล่านี้ได้ ตัวอย่างของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐ เช่น การขายตั๋วโดยสารด้วยเครื่องอัตโนมัติของบริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) การให้บริการสอบถามผลการสอบของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชผ่านเครื่อง ATM ของธนาคารกรุงไทย หรือ การที่บริษัทไปรษณีย์ไทย มีที่ทำการไปรษณีย์ที่มีตู้อินเทอร์เน็ตสาธารณะให้บริการ โดยเชื่อมโยงการบริการ สาธารณะหลายประเภทที่สำคัญเอาไว้ในตู้อินเทอร์เน็ตสาธารณะนี้ เป็นต้น

(3) การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตถือได้ว่าเป็นบริการออนไลน์อีกประเภทหนึ่งที่ปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างสูงมาก เนื่องจากมีความรวดเร็วในการใช้บริการและสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา เพียงแต่ประชาชนที่ต้องการติดต่อรับบริการสาธารณะจากหน่วยงานใด ก็เปิดเข้าไปที่ยังที่อยู่ (Website) ของหน่วยงานนั้น แล้วคลิกเข้าไปเลือกใช้บริการต่าง ๆ ที่หน่วยงานนั้นได้จัดรองรับไว้ให้ ซึ่งอาจจะเป็นการดูรายละเอียดของข้อมูล การเข้าไปใช้บริการประเภทต่าง ๆ การซักถามข้อสงสัยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) การจัดทำเป็นบริการถามตอบ (Q&A) ซึ่งในปัจจุบันนี้ กล่าวได้ว่าแทบจะ

ทุกหน่วยงานของรัฐจะมีการให้บริการสาธารณะผ่านทางอินเทอร์เน็ต ตัวอย่างของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐ เช่น การให้บริการด้านทะเบียนราษฎรของกระทรวงมหาดไทย การให้บริการการเสียภาษีของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง การให้บริการผู้ส่งออกของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ การให้บริการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การให้บริการการศึกษาแบบ e-learning ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การให้บริการจดทะเบียนบริษัท ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ศูนย์รับแจ้งทุกข์และภัย กรุงเทพมหานคร เป็นต้น

2.5.4 การให้บริการแบบเครือข่าย

การให้บริการแบบเครือข่าย หมายถึง การสร้างระบบความร่วมมือของการให้บริการระหว่างหน่วยงานให้เกิดขึ้นเพื่อมาช่วยให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้า รวมถึงการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการรูปแบบของการให้บริการแบบเครือข่ายจึงเกิดขึ้นในหลายรูปแบบ ดังนี้

(1) การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการเฉพาะในบางส่วนของบริการ คือ หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะตัดแบ่งงานบริการบางอย่างมาให้องค์กรภายนอกมาช่วยทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะในบางส่วน เช่น กรมสรรพากรทำความร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษี สามารถชำระเงินผ่านทางธนาคารได้ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ทำความร่วมมือกับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจให้ประชาชนสามารถทำเรื่องต่อเสียภาษีรถประจำปีผ่านที่ทำการไปรษณีย์ได้ทั่วประเทศ หรือการที่กระทรวงไอซี ที บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และกรมสรรพากร ร่วมมือกันเปิดบริการรับชำระภาษีเงินได้ทาง อินเทอร์เน็ต ผ่านอี-ซี ดี เช่น (e-citizen) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ซึ่งมีตู้อินเทอร์เน็ตสาธารณะให้บริการอยู่ก็ได้ เพื่อเป็นทางเลือกใหม่เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน เป็นต้น

(2) การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำสัญญาจ้างเหมาบริการ (Contract out) โดยการที่หน่วยงานภาครัฐทำสัญญาจ้างเหมาให้เอกชนมาทำหน้าที่ให้บริการ เพื่อให้การให้บริการสาธารณะ สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง เป็นการช่วยลดขั้นตอนการให้บริการเดิมที่มีอยู่ให้สั้นลง เช่น การจ้างเหมาบริการทำความสะอาด หรือการประปาส่วนภูมิภาค จ้างเหมาบริการให้เอกชนมาทำหน้าที่ซ่อมและแก้ไขประปาให้แก่ประชาชนทุกจังหวัด ทั่วประเทศ เป็นต้น

(3) การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ นอกเหนือจากการดึงความร่วมมือจากองค์กร ภายนอกในลักษณะที่เป็นสถาบันแล้ว อาจดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะได้ เพื่อให้บริการ สาธารณะสามารถทำได้อย่างทั่วถึงและเป็นการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอัตรากำลังที่จำกัด ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับทางเลือกสาธารณะ (public choices) ซึ่งเป็นแนวคิดหนึ่งที่สำคัญทางรัฐประศาสนศาสตร์ โดยแนวคิดทางเลือก สาธารณะนี้ เป็นแนวคิดที่มีสาระสำคัญที่เสนอให้ประชาชนผู้บริโภคสินค้าและบริการสาธารณะได้เข้ามามีส่วนร่วมใน กระบวนการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ (citizen co-production)

2.5.5 แนวทางการประเมินระดับความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

ในการวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะนั้น เจฟฟรี แอล บรุดนีย์ และ โรเบิร์ต อี อิงแลนด์ (Jeffrey L. Brudney and Robert E. England) เห็นว่าการวัดความสำเร็จของการให้บริการ

สาธารณะสามารถทำได้ 2 แนวทาง คือ แนวทางอัตวิสัย ((Subjective) และ (แนวทางแบบวัตถุวิสัย (Objective) โดยแนวทางแรกเน้นการประเมินที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในขณะที่แนวทางหลังเน้นการประเมินที่ผู้ให้บริการ แนวทางอัตวิสัยจะเน้นการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ถ้าพิจารณาประกอบกับค่านิยมหรือหลักการให้บริการสาธารณะที่จอห์น ดี มิลเล็ท ได้กล่าวไว้ สามารถประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้รับบริการได้ใน 6 มิติที่สำคัญ คือ

1. ความสามารถในการสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการและการมีส่วนร่วมของประชาชน
2. ความเสมอภาคในการให้บริการ
3. การให้บริการที่ตรงเวลา
4. การให้บริการอย่างพอเพียง
5. ความต่อเนื่องในการให้บริการ
6. ความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ

ทั้งนี้แนวทางอัตวิสัยจะมีฐานคติที่มองว่าผู้รับบริการมีความสามารถในการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลนำมาใช้ในการประเมินผล

สำหรับแนวทางวัตถุวิสัยจะเน้นการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ซึ่งสามารถที่จะประเมินผลได้ใน 2 มิติที่สำคัญ คือ มิติประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้า และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชนกับมิติประสิทธิผลของการให้บริการ วัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

2.5.6 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ

ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตของการให้บริการที่ออกมา เช่น การวัดประสิทธิภาพในรูปของระยะเวลาที่ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการหนึ่งราย เป็นต้น หรือการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การวัดประสิทธิภาพในรูปของอัตราส่วนระหว่างจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ รวมถึงอาจสอบถามจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นต้น

ประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ แอลเลน ดอร์โร เซ็น เห็นว่า ประสิทธิภาพหรือผลงานที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นนั้น จะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงานในเชิงปริมาณ (output quantity) และผลงานในเชิงคุณภาพ (output quality) โดยในการประเมินประสิทธิผลหรือผลงานในเชิงปริมาณ จะมีกระบวนการประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ การระบุผลงานที่ต้องการจะเกิดขึ้นด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้ คือ

1. มีการระบุถึงผลงานหลัก (the major outputs) มีการจัดลำดับความสำคัญและทำให้เข้าใจได้ง่าย (prioritize and simplify) และมีการเลือกผลงานที่สำคัญสูงที่จะนำมาใช้ในการประเมิน (select)

2. การตัดสินใจเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลงาน ด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้ คือ มีการเลือกตัวชี้วัด (select indicators) ถ้าเป็นผลงานในเชิงปริมาณจะต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนตามหน่วยวัดที่กำหนดขึ้นมาใช้ได้ มีการจัดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละตัวชี้วัด (adjust for workload difficulty) ซึ่งโรเซ็น มองว่าตัวชี้วัดของผลงานต่างๆ จะมีความยากง่ายหรือความสำคัญแตกต่างกันมีการวัดหรือประเมินผลงาน (measure the outputs) นอกเหนือจากโรเซ็นเห็นว่าประสิทธิผลหรือผลงานที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นนั้น จะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงานในเชิงปริมาณแล้ว จะต้องให้ความสำคัญต่อผลงานในเชิงคุณภาพด้วย ซึ่งในการประเมินผลงานในเชิงคุณภาพนั้น โร เซ็นเห็นว่าจะต้องมีการสร้างตัวชี้วัดของคุณภาพด้วย (quality indicators) ซึ่งสามารถทำได้โดยการนำเทคนิคการตัดสินใจที่เรียกว่า เทคนิคการจัดลำดับความสำคัญโดยกลุ่ม (Nominal Group Technique) มาช่วยกำหนดตัวชี้วัดร่วมกันในการประเมินคุณภาพของผลงาน จะมีกระบวนการประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ

1. การเลือกตัวชี้วัดคุณภาพด้วยการให้กลุ่มช่วยกันตัดสินใจเลือกคุณลักษณะที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพของผลงาน รวมถึงจัดลำดับความสำคัญของคุณลักษณะต่างๆ

2. การวัดคุณภาพด้วยการที่จะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดคุณภาพที่กำหนดไว้และนำมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่ถูกกำหนด เช่น

- เป้าหมายหรือเกณฑ์ของตัวชี้วัดความถูกต้องของการให้บริการกำหนดไว้ 100 % สมมติว่าในทางปฏิบัติจริงมีความถูกต้องเท่ากับ 99.2 % ดังนั้น คะแนนคุณภาพเท่ากับ ผลงานจริง/เป้าหมายหรือ $99.2\% / 100\% = 0.99$

- เป้าหมายหรือเกณฑ์ของตัวชี้วัดความเร็วของการให้บริการถูกกำหนดไว้ว่าใช้ระยะเวลา 2 วัน แต่ในทางปฏิบัติพบว่าใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในการส่ง 4 วัน ดังนั้น คะแนนคุณภาพเท่ากับ ผลงานจริง / เป้าหมาย หรือ $1/4 / 1/2 = 1/4 \times 2/1 = 0.50$

- เป้าหมายหรือเกณฑ์ของตัวชี้วัดความมีอริยาบถและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ได้ถูกกำหนดไว้ที่คะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.5 ประเมินโดยใช้ Likert Scale สมมติในทางปฏิบัติจริงคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.3 ดังนั้น คะแนนคุณภาพเท่ากับ ผลงานจริง/เป้าหมาย หรือ $4.3/4.5 = 0.96$

2.5.7 การสร้างตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

ตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ (Key Performance Indicators of the Public Service Delivery) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลงานของการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้น โดยนำมากำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม เพื่อที่จะนำผลงานจริงที่เกิดขึ้นมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายในตัวชี้วัดนั้น เช่น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีตัวบ่งชี้ คือ ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากนั้นก็นำมาสู่การกำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม ในการนำตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะมาใช้นั้น สามารถนำไปใช้ได้หลายประเด็นดังตัวอย่าง

1. ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้มีความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอริยาบถที่ให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการ โดยการสอบถามจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการบริการสาธารณะที่ได้รับ โดยที่หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขร้อยละของความพึงพอใจที่ต้องการจะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น กำหนด

เป้าหมายร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จะต้องไม่น้อยต่ำกว่า 80 % ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากการสุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการโดยใช้แบบสอบถาม

2. จำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียน (complain) โดยตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งแตกต่างจากการใช้ตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการซึ่งเน้นการประเมินในทางบวก แต่ตัวชี้วัดจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนนี้เน้นการประเมินในทางลบ โดยที่หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนมีไม่เกิน 4 ครั้งต่อเดือน ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากคู่มือหลักฐานที่แสดงการร้องเรียนจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

3. จำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยที่หน่วยงานของรัฐต้องการที่จะประเมินว่าการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนนั้นมีความถูกต้องหรือไม่เพียงใด เน้นการประเมินในทางลบ ซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการมีไม่เกิน 1 ครั้งต่อไตรมาส สามารถเก็บข้อมูลได้จากคู่มือหลักฐานจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละไตรมาส

4. ระยะเวลาให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อราย ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อพิจารณาว่าใช้ระยะเวลาเฉลี่ยต่อรายในการให้บริการสาธารณะเป็นเท่าใด เน้นการประเมินในทางบวก ซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขระยะเวลาให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อรายไว้ไม่เกิน 30 นาทีต่อราย ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากข้อมูลตัวเลขจริงที่เกิดขึ้นของประชาชนผู้รับบริการที่มาใช้บริการต่อชั่วโมง

5. จำนวนช่องทางของการให้บริการสาธารณะ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการของประชาชนผู้มาใช้บริการให้เพิ่มมากขึ้น ด้วยการกำหนดเป้าหมายช่องทางการให้บริการสาธารณะให้เพิ่มขึ้น เช่น เป้าหมายปีหน้าต้องการให้เพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มขึ้นอีก 1 ช่องทางนอกเหนือจากช่องทางที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน

6. จำนวนประชาชนที่ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ตัวชี้วัดนี้สามารถนำมาใช้กับหน่วยงานของรัฐที่มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการสาธารณะได้ โดยตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น ซึ่งการกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น จะเป็นการเพิ่มอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ให้ประชาชนสามารถใช้บริการเสร็จภายในระยะเวลาอย่างรวดเร็ว และเป็นการช่วยลดความแออัดของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการยังหน่วยงานโดยตรง ซึ่งหน่วยงานที่นำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการอาจกำหนดเป้าหมายตัวเลขของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ หรือกำหนดเป้าหมายที่เป็นเปอร์เซ็นต์การเพิ่มขึ้นของผู้มาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

2.5.8 การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุนทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

2.5.9 ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา

จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่างๆมากมายที่ทำให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาคจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเองในภาพรวม ซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง ดังนั้นแนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐมีความชัดเจน ต่อเนื่องทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหา ความต้องการของประชาชน และไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้ยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม เป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะ ขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะ อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่างๆของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2.6 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอมะนัง จังหวัดระยอง

2.6.1 ประวัติความเป็นมา

การจัดรูปแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้มีการปรับปรุงแก้ไขและ วัฒนาการมาตามลำดับ โดยจัดให้สภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2476 ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 ฐานะของสภาจังหวัดขณะนั้นมีลักษณะเป็นองค์การแทนประชาชนทำหน้าที่ ให้คำปรึกษาหารือแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัดยังมิได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่ แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาคหรือเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นตามกฎหมาย ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้นโดยมีความประสงค์ที่จะแยกกฎหมายเกี่ยวกับสภาจังหวัด ไว้โดยเฉพาะสำหรับสาระสำคัญของพระราชบัญญัติฯ นั้นยังมิได้มีการเปลี่ยนแปลง ฐานะและบทบาทของสภาจังหวัดไปจากเดิม กล่าวคือสภาจังหวัดยังคงทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัดเท่านั้น จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบบริหารราชการในส่วนจังหวัด ของกระทรวง ทบวงกรมต่าง ๆ โดยตรงแทนคณะกรรมการจังหวัดเดิม โดยผลแห่งพระราชบัญญัตินี้ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภา ที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัดแต่เนื่องจากบทบาทและการดำเนินงานของสภาจังหวัดในฐานะที่ปรึกษา ซึ่งคอยให้คำแนะนำและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของจังหวัดไม่สู้จะได้ผลตามความมุ่งหมายเท่าใดนัก จึงทำให้เกิดแนวคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัด ให้มีประสิทธิภาพโดยให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนในการ

ปกครองตนเองยิ่งขึ้นในปี พ.ศ. 2498 อันมีผลให้เกิด “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” ขึ้นตามภูมิภาค ต่อมา ได้มีการประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่งเมื่อสภาจังหวัดแปรสภาพมาเป็นสภาการปกครองท้องถิ่น จึงมีบทบาทและอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก ดังนั้นเพื่อประโยชน์ในการทำความเข้าใจอำนาจหน้าที่และบทบาทของ สภาจังหวัดจากอดีตจนถึงปัจจุบัน จึงขอแบ่งระยะวิวัฒนาการของสภาจังหวัดออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

(1) ในอดีต (พ.ศ. 2476 – 2498)

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2476 ที่ได้มีการจัดตั้งสภาจังหวัดขึ้น ตามพระราชบัญญัติระเบียบ เทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งนับเป็นจุดกำเนิด และรากฐานของการพัฒนาที่ทำให้มีหน่วยงานปกครองท้องถิ่นในรูป องค์การบริหารส่วนจังหวัดขึ้น จนถึงปี พ.ศ. 2498 นั้น อาจกล่าวโดยสรุปถึงฐานะอำนาจหน้าที่ บทบาทของ สภาจังหวัดได้ว่ามีลักษณะดังนี้ ฐานะสภาจังหวัดในขณะนั้นก็ยังมิได้มีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น และเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการ บริหารส่วนภูมิภาคตามกฎหมายเป็นเพียงองค์กรตัวแทน ประชาชนรูปแบบหนึ่งที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำแก่จังหวัดซึ่งพระราชบัญญัติ บริหารราชการแห่ง พระราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 กำหนดให้จังหวัดเป็นหน่วยราชการบริหารส่วนภูมิภาค อำนาจ การบริหารงานในจังหวัดอยู่ภายใต้การดำเนินงาน ของคณะกรรมการจังหวัดซึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นประธานสภาจังหวัด จึงมีบทบาทเป็นเพียงที่ปรึกษาเกี่ยวกับกิจการของสภาจังหวัดแก่คณะกรรมการ จังหวัดและคณะกรรมการจังหวัดไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามเสมอไป กระทั่งในปี พ.ศ. 2495 ได้มีการตรา พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนแผ่นดิน กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด สภาจังหวัด เปลี่ยน บทบาทจากสภาที่ปรึกษาของกรรมการจังหวัดมาเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด สำหรับอำนาจ หน้าที่ของสภาจังหวัดพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 มาตรา 25 ได้กำหนดให้สภาจังหวัดมีอำนาจ หน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบและรายงานเรื่องงบประมาณที่ทางจังหวัดตั้งขึ้นและสอบสวนการคลังทางจังหวัดตาม ระเบียบซึ่งจะได้มีกฎกระทรวงกำหนดไว้

2. แบ่งสรรเงินทุนอุดหนุนของรัฐบาลระหว่างบรรดาเทศบาลในจังหวัด

3. เสนอขอแนะนำและให้คำปรึกษาต่อคณะกรรมการจังหวัดในกิจการจังหวัด ดังต่อไปนี้

3.1 การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน

3.2 การประถมศึกษาและอาชีวศึกษา

3.3 การป้องกันโรค การบำบัดโรคการจัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล

3.4 การจัดให้มีและบำรุงทางบก ทางน้ำ

3.5 การกสิกรรมและการขนส่ง

3.6 การเก็บภาษีอากรโดยตรง ซึ่งจะเป็นรายได้ส่วนจังหวัด

3.7 การเปลี่ยนแปลงเขตหมู่บ้าน ตำบล อำเภอและเขตเทศบาล

4. ให้คำปรึกษาในกิจการคณะกรรมการจังหวัดร้องขอ

(2) ในปี (พ.ศ. 2498 – 2540)

การจัดตั้งและการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบันเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบราชการส่วน จังหวัดพ.ศ. 2498 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล และประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด จึงเป็นหน่วยราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และในพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าวได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดไว้ เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน การศึกษา การทำนุบำรุงศาสนาและการส่งเสริมวัฒนธรรม การสาธารณสุข การป้องกันโรคการบำบัดโรคและการจัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล ฯลฯ เป็นต้น

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัดยังอาจทำกิจการซึ่งอยู่นอกเขตเมื่อกิจการนั้นจำเป็นต้องทำ และเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจกรรมที่ ดำเนินตามอำนาจหน้าที่ที่อยู่ในเขตของตนโดยได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาล คณะกรรมการสุขาภิบาล สมาชิกจังหวัด หรือ สภาตำบลที่เกี่ยวข้องนั้นและได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย แล้วด้วย

(3) ปี (พ.ศ. 2540 – ปัจจุบัน)

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้ผ่านการพิจารณาของรัฐสภาและประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 114 ตอนที่ 62 ก ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2540 โดยใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2540 เป็นต้นมา พระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว เป็นกฎหมายที่กล่าวถึงระเบียบวิธีการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นแทนที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498

สำหรับเหตุผลของการใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้อาจพิจารณาได้จากบทบัญญัติของพระราชบัญญัติซึ่งระบุว่า "โดยที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่รับผิดชอบในพื้นที่ทั้งจังหวัดที่อยู่นอกเขตสุขาภิบาล และเทศบาล เมื่อได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในครั้งนี้สมควรปรับปรุงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องกันและปรับปรุงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เหมาะสมยิ่งขึ้น" นอกจากนี้จะพิจารณาในเหตุผลของพระราชบัญญัติแล้ว จากบันทึกการประชุมคณะกรรมาธิการวิสามัญ สภาผู้แทนราษฎร ซึ่งพิจารณาร่างพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดครั้งที่ 2 วันที่ 13 มีนาคม 2540 ที่ประชุมได้อภิปรายประเด็นวัตถุประสงค์ของการออกกฎหมายสรุปว่า

1. เพื่อจัดระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพซึ่งปัจจุบันมีปัญหาด้านการบริหารการ จัดการด้านพื้นที่และรายได้เข้าซ้อน
2. เพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงของการเมืองการปกครองท้องถิ่นที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านการขยายความเจริญเติบโตของแต่ละท้องถิ่น
3. เพื่อเป็นการถ่ายโอนอำนาจการปกครองส่วนภูมิภาคมาสู่ท้องถิ่น โดยให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดทำหน้าที่ในการประสานกับองค์กรปกครองท้องถิ่น การประสานกับรัฐบาล และตัวแทนหน่วยงานของรัฐ การถ่ายโอนภารกิจและงบประมาณที่เคยอยู่ในภูมิภาคไปอยู่ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

4. เพื่อเป็นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น โดยจะเพิ่มอิสระให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดมากขึ้นด้วย โดยการลดการกำกับดูแลจากส่วนกลางลง

2.6.2 การจัดตั้งและฐานะ

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 กำหนดให้มีหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเรียกว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีอยู่ในทุกจังหวัด ๆ ละ 1 แห่ง รวม 76 แห่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีพื้นที่รับผิดชอบทั่วทั้งจังหวัดโดยทับซ้อนกับพื้นที่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น คือ เทศบาล สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนั้นความเป็นนิติบุคคลก่อให้เกิดความสามารถในการทำนิติกรรมความเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นก่อให้เกิดอำนาจ หน้าที่และขอบเขตพื้นที่ในการใช้อำนาจ

2.6.3 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์

วิสัยทัศน์

ระยองเมืองน่าอยู่ เกษตรคุณภาพ ท่องเที่ยวอนุรักษ์ อุตสาหกรรมเป็นมิตร ภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง

พันธกิจ

1. สร้างและพัฒนาคนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความรอบรู้ คู่คุณธรรม
2. เสริมสร้างและพัฒนาให้มีสถานศึกษาในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ทั้งรูปแบบการรับถ่ายโอนตามภารกิจและจัดตั้งขึ้นใหม่
3. ส่งเสริม และสนับสนุนเกษตรกรรมในด้านกระบวนการผลิต การตลาด และการสร้างมูลค่าเพิ่มของสินค้า
4. ส่งเสริม และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. ส่งเสริมการท่องเที่ยว
6. สร้างเสริมและพัฒนาตลาดกลางสินค้าเกษตร เพื่อส่งเสริมการส่งออกสู่ประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
7. เสริมสร้างความแข็งแกร่งและภูมิคุ้มกันของสังคม และชุมชนให้อยู่ร่วมกันอย่างร่มเย็นเป็นสุข ภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

8. พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นจากทุกภาคส่วน

2.6.4 อำนาจหน้าที่/บทบาท

พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
2. การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

3. การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 4. การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
 5. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 6. การจัดการศึกษา
 7. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
 8. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
 9. การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
 10. การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
 11. การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
 12. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ
 13. การจัดการและดูแลสถานียขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
 14. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
 15. การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินงานเอง หรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ
 16. การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 17. การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
 18. การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษายาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
 19. การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
 20. การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
 21. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 22. การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัดระยอง
 23. จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในเขต และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินงาน หรือให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
 24. สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
 25. การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
 26. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
 27. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนดอำนาจหน้าที่ของ อบจ. ช่างต้น เป็นการดำเนินงานตาม “แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 14 มีนาคม 2555 เป็นต้นไป

ลักษณะของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการให้บริการสาธารณะในเขตจังหวัด มีดังนี้

1. ดำเนินงานในโครงการที่มีขนาดใหญ่ที่เกิดศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด
2. เป็นการดำเนินงานที่ปรากฏถึงกิจกรรมที่เป็นภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด
3. เข้าไปดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการในลักษณะที่มีความคาบเกี่ยวต่อเนื่อง หรือมีผู้ที่ได้รับประโยชน์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 9 แห่ง ขึ้นไป

มาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2552 องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดแย้งต่อกฎหมาย
2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
3. สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
4. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่น
6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. จัดทำกิจกรรมใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
9. จัดทำกิจกรรมอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

กฎกระทรวง ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2541) ออกตามความในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 45 (8) ให้กิจการดังต่อไปนี้ เป็นกิจการที่ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นสมควรให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ร่วมดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด

1. จัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. บำบัดน้ำเสีย
4. บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. วางผังเมือง
6. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ซึ่งอย่างน้อยต้องเป็นทางหลวงชนบท และกฎหมายว่าด้วยทางหลวง

7. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ
8. จัดให้มีท่าเทียบเรือ ท่าข้าม ที่จอดรถ และตลาด
9. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
10. รักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน
11. จัดการศึกษาทำนุบำรุงศาสนา และบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือศีลธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. จัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬา สถานพักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ และสวนสัตว์ ตลอดจนสถานที่ประชุมอบรมสำหรับราษฎร
13. จัดให้มีการสังคมสงเคราะห์และการสาธารณูปการ
14. ป้องกันและบำบัดรักษาโรค
15. จัดตั้งและการบำรุงสถานพยาบาล
16. ส่งเสริมการท่องเที่ยว
17. ส่งเสริมและแก้ไขปัญหาการประกอบอาชีพ
18. กิจกรรมที่ได้มีการกำหนดไว้ในแผนพัฒนาจังหวัด และแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.(2562) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมนคร การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมนคร อำเภอพรหมนิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลพรหมนครเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลพรหมนคร อำเภอพรหมนิคม จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane จำนวน 375 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นหลัก การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมนคร ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข รองลงมางานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามมาด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรหมนคร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80,4.79,4.78 และ 4.71 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82,4.80,4.77และ 4.71 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.(2563) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเค็ด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลเค็ด โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 4 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ และได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านการศึกษา (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (3) งานด้านสาธารณสุขและ (4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเค็ด และมารับบริการจำนวน 11,325 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจในครั้งนี้ จำนวน 386 คน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเค็ด มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็น ร้อยละ 91.40 และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การเท่ากับ 9 คะแนน สรุปผลการสำรวจการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเค็ด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ 4 ประเด็นต่อการให้บริการสาธารณะ ดังนี้ 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.002 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.603 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.404. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 และภาพรวมในการสำรวจแต่ละด้าน โดยแยกเป็นสายงานบริการสาธารณะทำการสำรวจแยกเป็น 4 งาน ดังนี้ 1. งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.402 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.003 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.804 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นความพึงพอใจ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังต่อไปนี้ 1. ข้อมูลปัญหาในการให้บริการของเทศบาลตำบลเค็ด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธรมีดังนี้ ควรมียุทธศาสตร์การจัดการขั้นตอนระยะเวลาที่มีระบบชัดเจน โปร่งใส ควรจัดระบบการให้บริการที่ดี มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน จุดที่ควรปรับปรุง ประชาชนผู้มารับบริการ มีข้อเสนอแนะเพื่อความสะดวก ปัญหาเรื่องนี้ควรติดต่อกับเจ้าหน้าที่คนใด ควรมีบัตรคิวสำหรับผู้มาขอรับบริการ 2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลเค็ด อำเภอเมืองยโสธรจังหวัดยโสธร มีดังนี้ เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ทางสื่อโซเชียลมากขึ้น จัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการและออกนอกสถานที่บ่อยขึ้น ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมรอบๆให้ดูสวยงาม อยู่เสมอ เทศบาลทุ่มเทการจัดกิจกรรมส่งเสริมท่องเที่ยวหรือเพิ่มรายได้อย่างจริงจัง ปรับปรุงถนนบางเส้นทางให้ดีขึ้น ปรับปรุงในเรื่องการเก็บขยะ สภาพแวดล้อมของตลาด การให้บริการแก้ไขเรื่องน้ำขัง น้ำเน่าเสีย เพิ่มกล้องวงจรปิด ไฟส่องสว่างตามชุมชนในจุดเปลี่ยวและเสี่ยงอันตราย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.(2563) งานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการ

ให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี 1. งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง 2. งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 3. งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) 4. งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดสระบุรี การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีจำนวน 4,800 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้เชิงพรรณนา (Descriptive Method) โดยนำข้อมูลมาหาค่าอัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ 1. งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 94.65 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านโยธา ได้แก่ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง 2. งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 3. งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 91.12 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) 4. งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 92.42 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดสระบุรี 5. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประชาชนเฉลี่ยร้อยละ 93.11 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.(2564) การวิจัยเรื่อง “การประเมินการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. โครงการให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน 2. โครงการให้บริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ 3. โครงการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4. โครงการให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ 5. โครงการให้บริการด้านงานควบคุมอาคารและสิ่งปลูกสร้างซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 355 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกสบาย (Convenience หรือ Accidental Sampling) นำมาวิเคราะห์

ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอพบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.35 หากพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกที่ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.09 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านงานสภาเด็กและเยาวชน และด้านการส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมา คือ ด้านงานบริการไฟฟ้าและแสงสว่าง ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4.54 และด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 91.00 90.74 และร้อยละ 90.65 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าด้านคุณภาพของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.50 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า งานสภาเด็กและเยาวชน งานส่งเสริมอาชีพ และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.69 ในขณะที่คุณภาพของการให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าและแสงสว่าง และด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.25 และร้อยละ 90.20 ส่วนด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.35 รองลงมา คือ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.96 ด้านงานสภาเด็กและเยาวชน ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ในขณะที่ความพึงพอใจการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านงานบริการไฟฟ้าและแสงสว่าง มีคุณภาพในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.49 และ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 89.75 และร้อยละ 88.55 ตามลำดับ

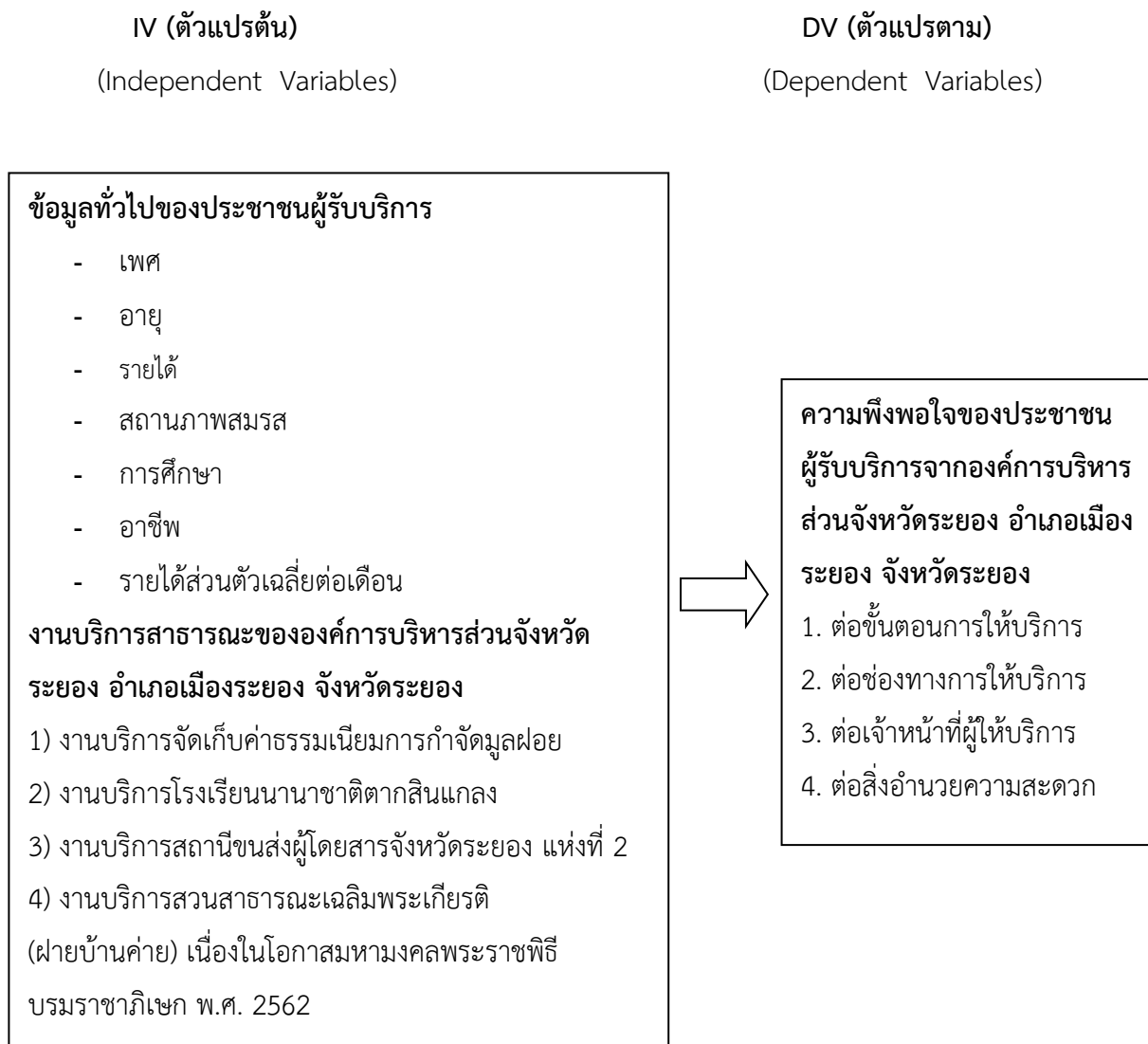
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. (2564) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบข่า อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบข่า อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 4 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อการกระบวนกรขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเทศบาลตำบลมาบข่า อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ได้กำหนดการประเมินความพึงพอใจ 5 ภาระงาน ได้แก่ ดังนี้ (1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการการจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย) (2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลปีใหม่ 2564) (3) งานด้านทะเบียน (4) งานด้านการจัดเก็บรายได้ (กองคลัง) และ(5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการศึกษา

พบว่าได้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ตามภาระงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.2 ร้อยละ 96.6 ร้อยละ 96.0 ร้อยละ 96.0 และร้อยละ 95.6 แต่มีงานที่ต้องพัฒนา ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ คือ การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม การจัดเก็บขยะจากถังขยะ การจราจรในชุมชนบางแห่งยังมีปัญหา การจอดรถไม่เป็นระเบียบ น้ำประปาคุณภาพไม่ดี ใช้ดื่มไม่ได้ แต่ใช้อุปโภคได้ ประชาชนในพื้นที่ที่มีแรงงานต่างด้าวมาประกอบอาชีพและพักอาศัย มีความกังวลเรื่องสวัสดิภาพและความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และการระบาดของโรค อย่างไรก็ตามเทศบาลตำบลมาบข่า อำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง มีสิ่งที่ทำให้ประชาชนประทับใจ คือ ช่วงเกิดโควิด 19 ผู้บริหารมาดูแลประชาชนอย่างใกล้ชิด แจกหน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ และถุงยังชีพ โดยเฉพาะประชาชนกลุ่มเปราะบางผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเข้ามาให้บริการ ให้คำแนะนำ โดยเฉพาะในช่วงประชาชนได้รับความช่วยเหลือจากโครงการต่างๆของรัฐ และมีการอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องจัดเก็บขยะ และคัดแยกขยะอย่างต่อเนื่อง นอกจากเป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดีของประชาชนต่อสาธารณะแล้ว ยังช่วยในเรื่องของการป้องกันปัญหาขยะที่จะไปทำลายสิ่งแวดล้อมและสิ่งมีชีวิตอื่นๆ สำหรับข้อเสนอแนะในการศึกษาที่เทศบาลตำบลมาบข่าควรนำไปใช้ คือ ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องประเด็นที่เป็นปัญหาของประชาชนไปดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการของเทศบาลตำบลมาบข่าให้ดียิ่งๆขึ้นไป และเป็นไปตามมาตรฐานความคาดหวังของประชาชน ถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นตรงกับความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ดังเช่นความประทับใจที่ประชาชนมีให้แก่เทศบาลตำบลมาบข่าดังกล่าวข้างต้น

สรุป ความพึงพอใจในบริการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในขั้นตอนการประเมิน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในใจของบุคคล หลังจากความต้องการของบุคคลที่ได้รับความสำเร็จตามจุดหมาย

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง นี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามโดยการค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบในการวิจัยโดยมีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง จำนวน 751,343 คน ¹ ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการงาน (1) งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอย² (2) งานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลง ³ (3) งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 (4) งานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 988 ตัวอย่าง จากตารางสำเร็จรูปของตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane เป็นตารางที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากรโดยคาดว่าสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 และระดับความเชื่อมั่น 95% ตามลักษณะการให้บริการในแต่ละภารกิจ ดังนี้

ภารกิจ	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
1. งานบริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอย	61	52
2. งานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลง	210	136
3.งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2	751,343	400
4. งานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562	751,343	400
รวม		988

¹ ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/home.php>

² ในภาคผนวก

³ ข้อมูลจากโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งมารายละเอียดของขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 การสร้างแบบสอบถาม ขั้นตอนการดำเนินงานมีดังนี้

(1) ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยศึกษาทฤษฎี และแนวคิด จากตำราวารสาร ผลงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(2) กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมในเรื่องที่วิจัยและวัตถุประสงค์ และมีลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบให้ข้อเท็จจริงได้

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจในการรับบริการ โดยแบ่งหัวข้อแบบสอบถามออกเป็น

(1) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอย

(2) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการงานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลง

(3) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2

(4) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการงานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสสมโภชฉลองพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562

โดยคำถามในแต่ละชุด มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและควรปรับปรุง โดยมีเนื้อหาครอบคลุมภารกิจทั้งหมด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบ Face-to-Face หรือให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ตอบเอง และวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Phone Interview) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 988 ตัวอย่าง ผู้ที่รับบริการของขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ แล้วมาดำเนินการดังต่อไปนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาตรวจสอบความถูกต้องของการตอบแบบสอบถามในแต่ละชุด ซึ่งจะแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกอีกครั้ง

3.4.2 การประมวลผลข้อมูลนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยแยกวิเคราะห์ตามลำดับและรายงานผลเป็นค่าสถิติเชิงพรรณนาในแต่ละส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percent) จากนั้นแปลความหมายในลักษณะบรรยายด้วยตาราง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการวิเคราะห์โดยรวม รายข้อและรายด้าน โดยจำนวนร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ศึกษาทำการจัดหมวดหมู่ของคำตอบหรือข้อคิดเห็นที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกันแล้วบรรยายสรุป

3.4.3 วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลเพื่อนำไปเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สำหรับตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกภารกิจ ” ประกอบด้วยข้อคำถามการบริการ 4 ด้าน (ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณค่าสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผล และการแปลผล ดังนี้

(1) การวิเคราะห์ตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ” ข้อมูลรายข้อคำถาม ใช้การแจกแจงความถี่และการคิดค่าร้อยละ

การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

ค่าคะแนน	5	คะแนน	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	คะแนน	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าคะแนน	3	คะแนน	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	2	คะแนน	หมายถึง	พอใจน้อย
ค่าคะแนน	1	คะแนน	หมายถึง	ควรปรับปรุง

(2) หลักเกณฑ์การแปลผลโดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับ ด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

คะแนน 1.00 - 1.80	ควรปรับปรุง
คะแนน 1.81 - 2.60	พอใจน้อย
คะแนน 2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง
คะแนน 3.41 - 4.20	พอใจมาก
คะแนน 4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด

(3) การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราร้อยละ หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1 – 5 คะแนน) จะมีการแปรค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

การแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจไม่เกิร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอโดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิตีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ $\bar{X}$)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\sum x$ คือ ผลบวกของข้อมูลทุกค่า

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.5.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ ค่า S.D.)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N(\sum x)^2 - \sum x^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจ โดยมีการรายงานผลการศึกษา แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.2 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 35.8

อายุ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมามีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.5 และผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 15 - 20 ปีน้อยที่สุด ร้อยละ 6.2

สถานภาพ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 20.5 และมีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 18.1

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 27.7 และผู้รับบริการมีระดับการศึกษาปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.1

อาชีพ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 21.3 รองลงมามีอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 17.8 และผู้รับบริการมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.0

รายได้ต่อเดือน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 23.7 และผู้รับบริการมีรายได้มากกว่า 25,001 บาทน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.4 รายละเอียดยแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าจำนวน ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	354	35.8
หญิง	634	64.2
รวม	988	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 15 ปี	-	-
15 – 20 ปี	61	6.2
21 – 30 ปี	112	11.3
31 - 40 ปี	197	20.0
41 – 50 ปี	203	20.5
51 – 60 ปี	228	23.0
มากกว่า 60 ปี	187	19.0
รวม	988	100.00
สถานภาพ		
โสด	202	20.5
สมรส	607	61.4
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	179	18.1
รวม	988	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	197	20.0
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	283	28.6
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส.	274	27.7
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	144	14.6
ปริญญาตรี	90	9.1
ปริญญาโทขึ้นไป	-	-
รวม	988	100.00
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	81	8.2
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	169	17.1
นักเรียน/นักศึกษา	101	10.2
พนักงานบริษัท	176	17.8
นักเรียน/นักศึกษา	79	8.0
รับจ้างทั่วไป	210	21.3

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
อื่นๆ ระบุ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ / เกษตรกร	172	17.4
รวม	988	100.00
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	197	20.0
5,000 - 10,000 บาท	369	37.3
10,001 - 15,000 บาท	234	23.7
15,001 - 20,000 บาท	86	8.7
20,001 - 25,000 บาท	68	6.9
มากกว่า 25,001 บาท	34	3.4
รวม	988	100.0

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคและเท่าเทียมกันน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจนและจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้มาใช้บริการและจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมนุษยสัมพันธ์และปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดีและความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ความเหมาะสมของการแต่งกายน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือ ร้อยละ 95.8

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือ ร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ“คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการ มีความพึงพอใจความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.82	0.72	96.4	พอใจมากที่สุด	2
2. ป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.82	0.75	96.4	พอใจมากที่สุด	2
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	0.77	96.6	พอใจมากที่สุด	1
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	4.81	0.72	96.2	พอใจมากที่สุด	4
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาคและ เท่าเทียมกัน	4.79	0.72	95.8	พอใจมากที่สุด	7
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.80	0.75	96.0	พอใจมากที่สุด	6
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ	4.81	0.71	96.2	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.81	0.69	96.2	พอใจมากที่สุด	
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.80	0.74	96.0	พอใจมากที่สุด	2
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการ ใช้บริการ	4.80	0.76	96.0	พอใจมากที่สุด	2

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.79	0.72	95.8	พอใจมากที่สุด	4
4. ช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลาย รูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่ รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือ ทาง website	4.81	0.72	96.2	พอใจมากที่สุด	1
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและ เบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อ สอบถาม	4.78	0.71	95.6	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.80	0.66	96.0	พอใจมากที่สุด	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มนุษยสัมพันธ์และปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี	4.82	0.71	96.4	พอใจมากที่สุด	3
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย	4.79	0.72	95.8	พอใจมากที่สุด	6
3. ความสามารถในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	4.81	0.72	96.2	พอใจมากที่สุด	5
4. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้มาใช้ บริการ	4.84	0.69	96.8	พอใจมากที่สุด	1
5. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ รับฟังปัญหาหรือ ข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.71	96.4	พอใจมากที่สุด	3
6. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ	4.84	0.74	96.8	พอใจมากที่สุด	1
ภาพรวม	4.82	0.67	96.4	พอใจมากที่สุด	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.79	0.72	95.8	พอใจมากที่สุด	5
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.80	0.72	96.0	พอใจมากที่สุด	3
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.80	0.72	96.0	พอใจมากที่สุด	3
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.81	0.71	96.2	พอใจมากที่สุด	2
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	4.82	0.71	96.4	พอใจมากที่สุด	1
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ	4.78	0.74	95.6	พอใจมากที่สุด	6
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.77	0.74	95.4	พอใจมากที่สุด	7
ภาพรวม	4.80	0.69	96.0	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 ในกรณีจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยและต่อสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เท่ากัน รายละเอียดในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.69	96.2	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.80	0.66	96.0	พอใจมากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.67	96.4	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.69	96.0	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.81	0.67	96.2	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลงขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้านในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีจำนวนบุคลากรที่ให้บริการที่เพียงพอและมีขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการไม่ซับซ้อน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจให้บริการที่เป็นไปตามลำดับของผู้มาใช้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการและระยะเวลาการคอยรับบริการเหมาะสมน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เท่ากัน

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจนและจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสมสะดวกสบายในการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเอาใจใส่และให้การดูแลนักเรียนของครู และความรู้ความสามารถในการสอนหนังสือของครู เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจบุคลิกภาพและการแต่งกายของครูและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูกับผู้ปกครองและนักเรียน เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจกิจกรรมรายา การพูดจาสุภาพอ่อนโยนของครูน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจห้องเรียนจัดให้มีสื่อการเรียนการสอนได้อย่างเหมาะสม เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจห้องน้ำ ห้องส้วม มีความสะอาดและปลอดภัย เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการจัดการจราจรบริเวณด้านหน้าโรงเรียนน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินกลางขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีจำนวนบุคลากรที่ให้บริการที่เพียงพอ	4.83	0.64	96.6	พอใจมากที่สุด	1
2. มีขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการไม่ซับซ้อน	4.83	0.64	96.6	พอใจมากที่สุด	1
3. ให้บริการอย่างเป็นระบบและมีความเหมาะสม	4.81	0.66	96.2	พอใจมากที่สุด	4
4. ให้บริการที่เป็นไปตามลำดับของผู้มาใช้บริการ	4.82	0.67	96.4	พอใจมากที่สุด	3
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.80	0.68	96.0	พอใจมากที่สุด	5
6. ระยะเวลารอคอยรับบริการเหมาะสม	4.80	0.65	96.0	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน	4.80	0.64	96.0	พอใจมากที่สุด	2
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย ในการใช้บริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	2
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	6
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website	4.81	0.63	96.2	พอใจมากที่สุด	1
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.79	0.56	95.8	พอใจมากที่สุด	5
6. มีการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ปกครองโดยตรง	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.80	0.63	96.0	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. บุคลิกภาพและการแต่งกายของครู	4.83	0.67	96.6	พอใจมากที่สุด	3
2. กิริยามารยาท การพูดจาสุภาพอ่อนโยนของครู	4.80	0.68	96.0	พอใจมากที่สุด	6
3. ความเอาใจใส่และให้การดูแลนักเรียนของครู	4.84	0.64	96.8	พอใจมากที่สุด	1
4. ความรู้ความสามารถในการสอนหนังสือของครู	4.84	0.59	96.8	พอใจมากที่สุด	1
5. ความรับผิดชอบในการสอนของครู	4.81	0.58	96.2	พอใจมากที่สุด	5
6. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูกับผู้ปกครองและนักเรียน	4.83	0.61	96.6	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.83	0.64	96.6	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อาคารหรือห้องเรียนมีความเหมาะสม	4.81	0.65	96.2	พอใจมากที่สุด	4
2. ความสะอาดของสถานที่และสภาพแวดล้อม	4.81	0.68	96.2	พอใจมากที่สุด	4
3. ห้องเรียนจัดให้มีสื่อการเรียนการสอนได้อย่างเหมาะสม	4.84	0.69	96.8	พอใจมากที่สุด	1
4. ห้องน้ำ ห้องส้วม มีความสะอาดและปลอดภัย	4.83	0.71	96.6	พอใจมากที่สุด	2
5. สนามกีฬา สถานที่พักผ่อนกว้างขวางเพียงพอกับจำนวนนักเรียน	4.82	0.72	96.4	พอใจมากที่สุด	3
6. การจัดการจราจรบริเวณด้านหน้าโรงเรียน	4.80	0.67	96.0	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.82	0.69	96.4	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินกลางขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณารายละเอียดผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการงานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินกลางขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.80	0.63	96.0	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.64	96.6	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.69	96.4	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.82	0.65	96.4	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีบุคลากรคอยให้คำแนะนำ หรือประชาสัมพันธ์การให้บริการข้อมูลการเดินทางงานบริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานบริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสม เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการรับเรื่องร้องเรียน และสามารถดำเนินการจัดการได้อย่างเป็นระบบ รวดเร็วที่สุด เป็นลำดับที่ 3 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และข้อมูลการเดินทาง เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้ายบอกจุดจอดรถ จุดประชาสัมพันธ์ หรือจุดบริการอื่น ๆ อย่างชัดเจน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจช่องทางการติดต่อขอใช้บริการและประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่มีความหลากหลาย อาทิ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้นน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 3 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการใช้วาจาที่สุภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มเป็นกันเองและมีความกระตือรือร้น และมีใจรักการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติและเป็นมิตรกับผู้โดยสาร เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือ ร้อยละ 95.4

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอรถโดยสารมีความเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 มีความสะอาดและเป็นระเบียบ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจทำเลที่ตั้งของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 ช่วยให้การเดินทางไปยังที่ต่าง ๆ มีความสะดวกมากขึ้นน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 8 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือร้อยละ 94.6 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและความพึงพอใจการให้บริการ

งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการรับเรื่องร้องเรียน และสามารถดำเนินการจัดการได้อย่างเป็นระบบ รวดเร็ว	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	3
2. มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำ หรือประชาสัมพันธ์การให้บริการ ข้อมูลการเดินทางงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 ตลอด 24 ชั่วโมง	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	1
3. การให้บริการงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.79	0.63	95.8	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.79	0.63	95.8	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้ายบอกจุดจอดรถ จุดประชาสัมพันธ์ หรือจุดบริการอื่น ๆ อย่างชัดเจน	4.77	0.62	95.4	พอใจมากที่สุด	2
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และข้อมูลการเดินทาง	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	1
3. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการและประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่มีความหลากหลาย อาทิ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	4.74	0.59	94.8	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.76	0.61	95.2	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.82	95.4	พอใจมากที่สุด	5
2. มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	4
3. การใช้วาจาที่สุภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง	4.82	0.83	96.4	พอใจมากที่สุด	1
4. มีความกระตือรือร้น และมีใจรักการให้บริการ	4.82	0.63	96.4	พอใจมากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติและเป็นมิตรกับผู้โดยสาร	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. จำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอรถโดยสารมีความเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	2
2. สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 มีความสะอาด และเป็นระเบียบ	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	2
3. จำนวนห้องน้ำเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	4
4. มีการดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ	4.81	0.63	96.2	พอใจมากที่สุด	1
5. สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 จัดให้มีไฟฟ้าส่องสว่างในบริเวณทางเดินภายในและบริเวณรอบนอกสถานี	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	5
6. การจัดระบบจราจรและที่จอดรถในสถานีจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 เป็นระเบียบเข้าใจง่าย	4.76	0.61	95.2	พอใจมากที่สุด	6
7. สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 มีการจัดตกแต่งสถานที่ให้มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดี	4.74	0.61	94.8	พอใจมากที่สุด	7
8. ท่าเลที่ตั้งของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 ช่วยให้การเดินทางไปยังที่ต่าง ๆ มีความสะดวกมากขึ้น	4.73	0.61	94.6	พอใจมากที่สุด	8
ภาพรวม	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 รายละเอียดแสดงดังในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและความพึงพอใจการให้บริการงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.63	95.8	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.76	0.61	95.2	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.78	0.63	95.6	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความถูกต้อง และความครบถ้วนของการให้บริการและการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเสมอภาคในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6

ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการจัดระบบประสานงานในการบริการ เป็นอย่างดี เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจป้ายแสดงวิธีการออกกำลังกายหรือการใช้เครื่องออกกำลังกาย เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจแผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย) ฯ น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมผู้รับบริการพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงานและเจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัยดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาใช้บริการและห้องน้ำมีให้บริการอย่างเพียงพอ และมีความสะอาด เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจบรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ค่าร้อยละของคะแนน	การแปลผล	ลำดับที่
ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความถูกต้อง และความครบถ้วนของการให้บริการ	4.82	0.64	96.4	พอใจมากที่สุด	1
2. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.82	0.64	96.4	พอใจมากที่สุด	1
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการ	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	5
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ	4.79	0.62	95.8	พอใจมากที่สุด	4
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.80	0.63	96.0	พอใจมากที่สุด	
ต่อช่องทางการให้บริการ					
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย) ฯ	4.75	0.65	95.0	พอใจมากที่สุด	5

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
2. ป้ายแสดงวิธีการออกกำลังกายหรือการใช้เครื่อง ออกกำลังกาย	4.78	0.66	95.6	พอใจมากที่สุด	2
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการเปิด-ปิด ที่ชัดเจน	4.76	0.64	95.2	พอใจมากที่สุด	4
4. การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี	4.79	0.47	95.8	พอใจมากที่สุด	1
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการหรือสอบถามข้อมูลมีความ หลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เป็นต้น	4.77	0.66	95.4	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.77	0.64	95.4	พอใจมากที่สุด	
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.78	0.67	95.6	พอใจมากที่สุด	5
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ	4.80	0.68	96.0	พอใจมากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน	4.81	0.71	96.2	พอใจมากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่มีจิตสาธารณะ รักในการให้บริการ และมีน้ำใจ	4.79	0.69	95.8	พอใจมากที่สุด	4
ภาพรวม	4.80	0.66	96.0	พอใจมากที่สุด	
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาใช้บริการ	4.80	0.88	96.0	พอใจมากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการ	4.77	0.60	95.4	พอใจมากที่สุด	5
3. บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ของสถานที่	4.79	0.81	95.8	พอใจมากที่สุด	3
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ในการ ออกกำลังกาย	4.78	0.87	95.6	พอใจมากที่สุด	4
5. ห้องน้ำมีให้บริการอย่างเพียงพอ และมีความสะอาด	4.80	0.50	96.0	พอใจมากที่สุด	1
ภาพรวม	4.78	0.67	95.6	พอใจมากที่สุด	

ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.63	96.0	พอใจมากที่สุด	1
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.77	0.64	95.4	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.66	96.0	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.67	95.6	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.79	0.64	95.8	พอใจมากที่สุด	

สรุป ความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

สรุปในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลง เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอย เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562 เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 และและผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 รายละเอียดตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 สรุป ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

การให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
(1) งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอย	4.81	0.67	96.2	พอใจมากที่สุด	2
(2) งานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลง	4.82	0.65	96.4	พอใจมากที่สุด	1
(3) งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2	4.78	0.63	95.6	พอใจมากที่สุด	4
(4) งานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธี บรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562	4.79	0.64	95.8	พอใจมากที่สุด	3
ภาพรวม	4.80	0.69	96.0	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ได้กำหนด ประเมินความพึงพอใจ 4 งานได้แก่ (1) งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอย (2) งานบริการ โรงเรียนนานาชาติตากสินแกลง (3) งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 (4) งานบริการ สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562 ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.2 ร้อยละ 96.4 ร้อยละ 95.6 และร้อยละ 95.8

$$\begin{aligned}\text{คำนวณ} &= \frac{384}{4} \\ &= 96.0\end{aligned}$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 10 \text{ คะแนน}$$

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

(1) งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอย

1) สิ่งที่น่าสนใจ

- ก. ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกรวดเร็ว
- ข. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ เรียบร้อย ให้บริการดีรวดเร็วไม่มีปัญหาในการติดต่อเพื่อชำระเงิน
- ค. ความสะดวกในเรื่องบริหารจัดการขยะดีให้แก่ผู้รับบริการ เป็นไปอย่างเรียบร้อย
- ง. ยืดหยุ่นเวลาในการจัดเก็บขยะ การจัดเก็บขยะเรียบร้อย และนำขยะไปทิ้งยังสถานที่ทิ้งขยะ ไม่มีปัญหาเรื่องน้ำจากขยะหกรดไปตามถนนสาธารณะ

2) ปัญหา

- ก. องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีขนาดเล็ก มีรายได้น้อย ต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ลดค่าบริการการจัดเก็บขยะ หรือคิดตามปริมาณขยะที่จัดเก็บ
- ข. การทิ้งขยะที่มีขนาดใหญ่ เช่น เฟอร์นิเจอร์เก่า ขอให้้องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง เปิดรับบริการจัดเก็บของเหล่านี้ด้วย เพราะ้องค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถกำจัดหรือหาสถานที่ทิ้งได้

3) ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอื่น ๆ

- ก. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง มีความชัดเจนในการประสานงานการทิ้งขยะที่มีพิษหรือของเสียอันตราย

(2) งานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลง

1) สิ่งที่น่าสนใจ

- ก. ผู้ปกครองมีความประทับใจผู้บริหารและคณะครู เมื่อพบปัญหาสามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็ว
- ข. ผู้ปกครองมีความประทับใจในครูและบุคลากรทุกคน มีกิริยาจาสุภาพ เรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส และดูแลเอาใจใส่เด็กเป็นอย่างดี และให้คำปรึกษาได้ทันที
- ค. ผู้ปกครองมีความพึงพอใจที่โรงเรียนมีการจัดอบรมผู้ปกครองให้เข้าใจพฤติกรรมของเด็ก การกระทำและการแสดงออกของเด็ก ทำให้ผู้ปกครองเข้าใจบุตร - หลานของตนเองดียิ่งขึ้น
- ง. ผู้ปกครอง สังกัดจากพฤติกรรมของนักเรียนเวลากลับบ้าน จะสนใจทำการบ้านที่ครูมอบหมายเป็นอย่างดี นักเรียนชอบมาโรงเรียนและมีพัฒนาการที่ดี และรู้ภาษาต่างประเทศมากขึ้น
- จ. การจัดการเรียนการสอน มีวัสดุอุปกรณ์พอเพียง โดยได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองเป็นอย่างดี
- ฉ. ผู้ปกครองมีความประทับใจ ในการจัดกระบวนการเรียนรู้ โดยเน้นพัฒนาการของนักเรียนมากกว่าวิชาการ มีกิจกรรมการเยี่ยมบ้านนักเรียน
- ช. ผู้ปกครองมีความประทับใจในการดูแลนักเรียนอย่างมีระบบ ระเบียบที่รัดกุมมาก ตั้งแต่การจัดการรับ - ส่งนักเรียนขึ้นห้องเรียนจนถึงเลิกเรียน บุคลากรมีความพร้อมในการดูแลนักเรียน สถานที่สะอาด ที่จอดรถพอเพียง เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้บริการดี สุภาพเรียบร้อย และให้ความช่วยเหลือดี

2) ปัญหา

ก. การสื่อสารการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนยังไม่เป็นระบบ ไม่ชัดเจน บางครั้งมีความล่าช้า และควรมีการแจ้งล่วงหน้าหลายวัน ผู้ปกครองจะได้มีเวลาในการเตรียมความพร้อม

ข. ในเวลาฝนตกจะเป็นปัญหาในการรับ-ส่งนักเรียน เนื่องจากนักเรียน ครู และผู้ปกครองเปียกฝน

ค. การจราจรภายในโรงเรียนติดขัดในบางครั้งช่วงเวลาเลิกเรียน

3) ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอื่น ๆ

ก. ในช่วงที่ยังมีการระบาดของโรคโควิด 19 ต้องการให้โรงเรียนดูแลเรื่องสุขอนามัยของนักเรียนเป็นพิเศษ เนื่องจากนักเรียนยังไม่สามารถดูแลตนเองได้

ข. การจัดกิจกรรมปฐมนิเทศ ควรพาผู้ปกครองชมสถานที่ต่าง ๆ ให้ชัดเจน

ค. โรงเรียนควรทำกันสาดให้เลยขอบริมทางเดิน เพื่อป้องกันฝนในเวลาฝนตก ขณะที่ผู้ปกครองจอดรถรับ - ส่งนักเรียน

ง. ต้องการให้โรงเรียนลงรูปอาหารที่ให้นักเรียนรับประทานบ้าง

จ. ต้องการให้โรงเรียนมีสนามกีฬาในร่ม ต้องการให้โรงเรียนมีสระว่ายน้ำและการสอนดนตรี เพื่อให้นักเรียนมีกิจกรรมการออกกำลังกายที่หลากหลาย

ฉ. ถ้าเป็นไปได้ผู้ปกครองต้องการส่งนักเรียนให้ถึงห้องเรียน

ช. เวลาเลิกเรียน ต้องการให้ผู้ปกครองลงไปรับนักเรียนเอง เพราะจะได้ไม่ต้องติดเครื่องยนต์เป็นเวลานาน

ซ. ต้องการให้โรงเรียนทำเพจเฟซบุ๊กของโรงเรียน แสดงข้อมูล/ข่าวสารของโรงเรียน เช่น กิจกรรมการเรียนการสอน ภาพกิจกรรมต่าง ๆ และประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ

ณ. ต้องการให้มีประตูกันทางเดินขึ้น - ลงบันได

ญ. ต้องการให้มีรถรับ - ส่งนักเรียนตามเส้นทางต่าง ๆ

(3) งานบริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2

1) สิ่งประทับใจ

ก. เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพเรียบร้อย สนใจเอาใจใส่และอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ ให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างดี

ข. สถานที่กว้างขวาง มีที่นั่งพักรอเพียงพอ ห้องสุขาเพียงพอ มีแสงสว่างพอเพียง

2) ปัญหา

ก. ความยุ่งยากในการต่อรถจากสถานีนขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 1 มาสถานีนขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 และจากสถานีนขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 มาสถานีนขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 1 เคยร้องเรียนแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ทำให้เสียเวลาเดินทาง เสียค่ารถเพิ่มขึ้น และรถไม่มีบริการตลอด 24 ชั่วโมง

ข. รถโดยสารออกไม่ตรงเวลา

ค. คนขับรถตู้โดยสารจะสูบบุหรี่ ขณะนั่งพักรอเวลา ทำให้มีกลิ่นบุหรี่ติดในรถ

3) ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอื่น ๆ

- ก. ควรมีห้องอาหารบริการ เวลานั่งพักรอนาน ๆ
- ข. ควรเปลี่ยนเก้าอี้ที่พักคอยหรือปรับปรุงให้ดีขึ้น เพราะมีสภาพเก่าและขึ้นสนิม
- ค. ส่วนห้องน้ำควรมีทางเลือกของสุขภัณฑ์แบบนั่งยองหรือแบบชักโครก
- ง. ควรมีป้ายบอกทราบว่า เป็นของบริษัทใด มีลูกครีซี หรือแผนภูมิบอกว่าทำรถแต่ละท่าไปยัง

สถานที่ใดบ้าง

- จ. โทรศัพท์หมายเลข 1548 ไม่มีพนักงานรับสาย ควรจัดพนักงานรับสายประจำ

(4) งานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562

1) สิ่งที่น่าสนใจ

ก. ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อข้อเสนอของผู้ใช้บริการและพนักงานเป็นอย่างดี และแก้ปัญหาให้ได้ตามที่ต้องการ เช่น การจัดสรรงบประมาณ เพื่อที่จะทำห้องพักรอก่อนใช้บริการ

- ข. มีบุคลากรที่ให้บริการ ให้คำแนะนำ ดูแล และช่วยเหลือตลอดเวลาเป็นอย่างดี

ค. สถานที่กว้างขวาง มีการออกแบบตกแต่งและได้รับการดูแลอย่างดี เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ

- ง. อุปกรณ์ในการออกกำลังกายทันสมัย และเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

- จ. ไฟฟ้าให้แสงสว่างที่เพียงพอ

- ฉ. ค่าบริการไม่แพง

2) ปัญหา

- ก. ไม่มีการประชาสัมพันธ์งานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัด ณ สวนสาธารณะอย่างทั่วถึง

3) ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอื่น ๆ

ก. ควรมีการประชาสัมพันธ์งานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝายบ้านค่าย) ๓ ให้มากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลง เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอย เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562 เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 และและผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6

5.2 ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการดำเนินงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายและแผนพัฒนาในด้านต่าง ๆ แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความมุ่งหมายเพื่อการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนดีขึ้น จะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมากที่สุด บทบาทและภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จึงเป็นบทบาทที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ในท้องถิ่น ดังนั้น ภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองจึงจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีกลไกการบริหารจัดการที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและการตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองในทุกขั้นตอน เพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ดี ทั้งนี้ หากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง มีการบริหารจัดการโดยยึดถือตามหลักการพื้นฐาน ธรรมาภิบาล (Good governance) อย่างเคร่งครัดแล้ว ถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการมิติใหม่ที่จะสร้างสรรค์ ประชาธิปไตยจากฐานรากที่แท้จริง ชุมชนจะสามารถอยู่ร่วมกันสร้างสรรค์ และจรรโลงให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริง ต่อไป

จากผลสรุปการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงาน มีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต้องเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตน การจัดทำแผนพัฒนาจะต้องมาจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

(2) องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ต้องมีการกำกับและติดตามประเมินผลนำผลการประเมินมาทำการปรับปรุงแก้ไขอย่างแท้จริง

(3) องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละด้าน และมีการดำเนินการทั้งเชิงรับและเชิงรุกอย่างรวดเร็ว

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่มีงานที่ต้องพัฒนา ได้แก่ งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ควรที่จะติดตามผลเรื่องที่ประชาชนมาขอรับบริการเป็นระยะ เพื่อแสดงถึงความสนใจและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง และควรจัดโครงการอบรมพัฒนาการให้บริการประชาชน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีการบริการที่ดีขึ้น ให้อุบลการมีความเข้าใจ มีทักษะ ในการปฏิบัติงาน มีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดีและให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการต้องมีความรู้ในงาน ที่บริการเป็นอย่างดี และต้องปรับเปลี่ยนการบริการ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ การควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานทั้งภายในภายนอก และมีบุคลากรที่รับผิดชอบที่ชัดเจน นอกจากนั้นควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง เพื่อเสนอให้ฝ่ายบริหารทราบต่อไป และต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

5.2.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

(1) งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอย

1) สิ่งที่ประทับใจ

- ก. ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกรวดเร็ว
- ข. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ เรียบร้อย ให้บริการดีรวดเร็วไม่มีปัญหาในการติดต่อเพื่อชำระเงิน
- ค. ความสะดวกในเรื่องบริหารจัดการขยะดีให้แก่ผู้รับบริการ เป็นไปอย่างเรียบร้อย
- ง. ยืดหยุ่นเวลาในการจัดเก็บขยะ การจัดเก็บขยะเรียบร้อย และนำขยะไปทิ้งยังสถานที่ทิ้งขยะ ไม่มีปัญหาเรื่องน้ำจากรถขยะหกตกไปตามถนนสาธารณะ

2) ปัญหา

ก. องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีขนาดเล็ก มีรายได้น้อย ต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ลดค่าบริการการจัดเก็บขยะ หรือคิดตามปริมาณขยะที่จัดเก็บ

ข. การทิ้งขยะที่มีขนาดใหญ่ เช่น เฟอร์นิเจอร์เก่า ขอให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง เปิดรับบริการจัดเก็บของเหล่านี้ด้วย เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถกำจัดหรือหาสถานที่ทิ้งได้

3) ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอื่นๆ

ก. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง มีความชัดเจนในการประสานงานการทิ้งขยะ ที่มีพิษหรือของเสียอันตราย

(2) งานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลง

1) สิ่งที่น่าสนใจ

ก. ผู้ปกครองมีความประทับใจผู้บริหารและคณะครู เมื่อพบปัญหาสามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็ว

ข. ผู้ปกครองมีความประทับใจในครูและบุคลากรทุกคน มีกิริยาจาสุภาพ เรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส และดูแลเอาใจใส่เด็กเป็นอย่างดี และให้คำปรึกษาได้ทันที

ค. ผู้ปกครองมีความพึงพอใจที่โรงเรียนมีการจัดอบรมผู้ปกครองให้เข้าใจพฤติกรรมของเด็ก การกระทำและการแสดงออกของเด็ก ทำให้ผู้ปกครองเข้าใจบุตร - หลานของตนเองยิ่งขึ้น

ง. ผู้ปกครอง สังเกตจากพฤติกรรมของนักเรียนเวลากลับบ้าน จะสนใจทำการบ้านที่ครูมอบหมายเป็นอย่างดี นักเรียนชอบมาโรงเรียนและมีพัฒนาการที่ดี และรู้ภาษาต่างประเทศมากขึ้น

จ. การจัดการเรียนการสอน มีวัสดุอุปกรณ์พอเพียง โดยได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองเป็นอย่างดี

ฉ. ผู้ปกครองมีความประทับใจ ในการจัดกระบวนการเรียนรู้ โดยเน้นพัฒนาการของนักเรียนมากกว่าวิชาการ มีกิจกรรมการเยี่ยมบ้านนักเรียน

ช. ผู้ปกครองมีความประทับใจในการดูแลนักเรียนอย่างมีระบบ ระเบียบที่รัดกุมมาก ตั้งแต่การจัดการรับ - ส่งนักเรียนขึ้นห้องเรียนจนถึงเลิกเรียน บุคลากรมีความพร้อมในการดูแลนักเรียน สถานที่สะอาด ที่จอดรถพอเพียง เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้บริการดี สุภาพเรียบร้อย และให้ความช่วยเหลือดี

2) ปัญหา

ก. การสื่อสารการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนยังไม่เป็นระบบ ไม่ชัดเจน บางครั้งมีความล่าช้า และควรมีการแจ้งล่วงหน้าหลายวัน ผู้ปกครองจะได้มีเวลาในการเตรียมความพร้อม

ข. ในเวลาฝนตกจะเป็นปัญหาในการรับ-ส่งนักเรียน เนื่องจากนักเรียน ครู และผู้ปกครองเปียกฝน

ค. การจราจรภายในโรงเรียนติดขัดในบางครั้งช่วงเวลาเลิกเรียน

3) ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอื่นๆ

ก. ในช่วงที่ยังมีการระบาดของโรคโควิด 19 ต้องการให้โรงเรียนดูแลเรื่องสุขอนามัยของนักเรียนเป็นพิเศษ เนื่องจากนักเรียนยังไม่สามารถดูแลตนเองได้

ข. การจัดกิจกรรมปฐมนิเทศ ควรพาผู้ปกครองชมสถานที่ต่าง ๆ ให้ชัดเจน

ค. โรงเรียนควรทำกันสาดให้เลยขอบริมทางเดิน เพื่อป้องกันฝนในเวลาฝนตก ขณะที่ผู้ปกครองจอดรถรับ – ส่งนักเรียน

ง. ต้องการให้โรงเรียนลงรูปอาหารที่ให้นักเรียนรับประทานบ้าง

จ. ต้องการให้โรงเรียนมีสนามกีฬาในร่ม ต้องการให้โรงเรียนมีสระว่ายน้ำและการสอนดนตรี เพื่อให้นักเรียนมีกิจกรรมการออกกำลังกายที่หลากหลาย

ฉ. ถ้าเป็นไปได้ผู้ปกครองต้องการส่งนักเรียนให้ถึงห้องเรียน

ช. เวลาเลิกเรียน ต้องการให้ผู้ปกครองลงไปรับนักเรียนเอง เพราะจะได้ไม่ต้องติดเครื่องยนต์เป็นเวลานาน

ซ. ต้องการให้โรงเรียนทำเพจเฟซบุ๊กของโรงเรียน แสดงข้อมูล/ข่าวสารของโรงเรียน เช่น กิจกรรมการเรียนการสอน ภาพกิจกรรมต่าง ๆ และประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ

ณ. ต้องการให้มีประตูกันทางเดินขึ้น - ลงบันได

ญ. ต้องการให้มีรถรับ – ส่งนักเรียนตามเส้นทางต่าง ๆ

(3) งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2

1) สิ่งที่น่าสนใจ

ก. เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพเรียบร้อย สนใจเอาใจใส่และอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ ให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างดี

ข. สถานที่กว้างขวาง มีที่นั่งพักรอเพียงพอ ห้องสุขาเพียงพอ มีแสงสว่างพอเพียง

2) ปัญหา

ก. ความยุ่งยากในการต่อรถจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 1 มาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 และจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 มาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 1 เคยร้องเรียนแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ทำให้เสียเวลาเดินทาง เสียค่ารถเพิ่มขึ้น และรถไม่มีบริการตลอด 24 ชั่วโมง

ข. รถโดยสารออกไม่ตรงเวลา

ค. คนขับรถโดยสารจะสูบบุหรี่ ขณะนั่งพักรอเวลา ทำให้มีกลิ่นบุหรี่ติดในรถ

3) ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอื่น ๆ

ก. ควรมีห้องอาหารบริการ เวลานั่งพักรอนาน ๆ

ข. ควรเปลี่ยนเก้าอี้ที่พักคอยหรือปรับปรุงให้ดีขึ้น เพราะมีสภาพเก่าและขึ้นสนิม

ค. ส่วนห้องน้ำควรมีทางเลือกของสุขภัณฑ์แบบนั่งยองหรือแบบชักโครก

ง. ควรมีป้ายบอกท่ารถว่าเป็นของบริษัทใด มีลูกศรชี้ หรือแผนภูมิบอกว่าท่ารถแต่ละท่าไปยังสถานที่ใดบ้าง

จ. โทรศัพท์หมายเลข 1548 ไม่มีพนักงานรับสาย ควรจัดพนักงานรับสายนั่งประจำ

(4) งานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562

1) สิ่งที่น่าสนใจ

ก. ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อข้อเสนอของผู้ใช้บริการและพนักงานเป็นอย่างดี และแก้ปัญหาให้ได้ตามที่ต้องการ เช่น การจัดสรรงบประมาณ เพื่อที่จะทำห้องพักรอคอยก่อนใช้บริการ

ข. มีบุคลากรที่ให้บริการ ให้คำแนะนำ ดูแล และช่วยเหลือตลอดเวลาเป็นอย่างดี

ค. สถานที่กว้างขวาง มีการออกแบบตกแต่งและได้รับการดูแลอย่างดี เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ

ง. อุปกรณ์ในการออกกำลังกายทันสมัย และเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

จ. ไฟฟ้าให้แสงสว่างที่เพียงพอ

ฉ. ค่าบริการไม่แพง

2) ปัญหา

ก. ไม่มีการประชาสัมพันธ์งานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัด ณ สวนสาธารณะอย่างทั่วถึง

3) ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอื่น ๆ

ก. ควรมีการประชาสัมพันธ์งานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย) ทั่วให้มากขึ้น

แนวทางในการแก้ปัญหาในทุกๆด้านนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ในฐานะผู้บริหารระดับท้องถิ่นต้องเร่งดำเนินการแก้ไขในสิ่งที่ประชาชนต้องการ และเร่งพัฒนางานด้านต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนพัฒนาท้องถิ่นและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองโดยเร็วให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่แท้จริง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอและครอบคลุมพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนได้เห็นการพัฒนาที่เป็นรูปธรรม สัมผัสจับต้องได้ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนได้เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองควรนำไปใช้

1. ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องประเด็นที่เป็นปัญหาของประชาชน ควรนำผลการศึกษานี้ไปดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไข การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป และเป็นไปตามมาตรฐานความคาดหวังของประชาชน ถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นตรงกับความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ดังเช่นความประทับใจที่ประชาชนมีให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองดังกล่าวข้างต้น

2. การที่ทุกคนในองค์กรพร้อมใจกันทำหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยใจ ย่อมส่งผลต่อความชื่นใจ และประทับใจของประชาชน สิ่งที่ได้รับก็คือคำชม รอยยิ้ม ความพึงพอใจในสีหน้าและแววตาที่ประชาชน แสดงออก ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่นให้ได้รับรู้และชื่นชม ซึ่งเป็นผลจากการให้บริการที่เกิน ความคาดหวัง ดังนั้น เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ผู้บริหารสามารถจัดโครงการเพื่อเป็นขวัญ กำลังใจให้แก่พนักงานที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับ เช่น โครงการเชิดชูเกียรติแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติและบริการให้แก่ประชาชนตามมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. “ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

2563,” สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2565 จาก [http://www.info.dia.go.th/public/surveyStat.do?](http://www.info.dia.go.th/public/surveyStat.do?random)
random

กัลยา วาณิชยปัญญา. (2545). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ :
ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ

นายเกษม พงษ์เดช.(2558) *การวิจัยการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก: องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน
อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่.*

เกตุสินี กลั่นบุศย์. (2540). *ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ต่อการบริการของโรงพยาบาล
เอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม).
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2528). *หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2530). *จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1* นนทบุรี:

โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

_____. (2538) *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ ในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ
หน่วยที่ 8* นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

จักรแก้ว นามเมืองและคณะ.(2560). *การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction)
ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาล ตำบลแม่ปืม
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา.*

ชูวงศ์ ฉายะบุตร.(2536) *การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.*
กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดบริการ* พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช.(2511).*คุณภาพการให้บริการ.*(ออนไลน์) สืบค้นวันที่ 1 พฤษภาคม 2558 แหล่งข้อมูลอ้างอิง
www.tpa.or.th/.../read_this_book_topic.php?

ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า* พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ:
บริษัท ประชุมทอง พรินติ้ง กรุป จำกัด

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล.*
ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7. พิมพ์ครั้งที่ 3.
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

เทพนม เมืองแมน, สวิง สุวรรณ.(2529). *พฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำ นโยบายการ ให้บริการ
แก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์หลักสูตร
ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ทิพาวดี เมฆสวรรค์, “การปฏิรูปภาคราชการสู่สภาพที่พึงปรารถนา: ทำอย่างไร ใครรับผิดชอบ”, วารสารข้าราชการ , ปีที่ 42 ฉบับที่ 2 (2540), หน้า 24-43.

ธงชัย สันติวงศ์.(2534). การตลาดสำหรับนักบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ :ไทยวัฒนาพานิช

ธวัชชัย งามสันติวงศ์.(2545). หลักการและวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ในงานสถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ :

โรงพิมพ์ บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ.การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. สืบค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2561.

แหล่งข้อมูลอ้างอิง.wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่.

บุญเรียง ขจรศิลป์.(2539). วิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประยูร กาญจนตุล. (2549) กฎหมายการปกครอง. พระนคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปฐม มณีโรจน์.ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์.กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

_____. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร:

ปวีลักษณ์ หล่อพลุกิจสกุล.(2560). การศึกษาแนวทางการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน

กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา เขตดินแดง

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย.(พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561). สืบค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2561

แหล่งข้อมูลอ้างอิง psdg.anamai.moph.go.th/download/agreement/SARpsdg60/

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ.2546 ทิศทางการปกครองท้องถิ่นของไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ.

กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน,

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.(2562) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

เทศบาลตำบลพรหมานนคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.(2563) รายงานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

เทศบาลตำบลเค็ด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.(2563) รายงานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.(2564) รายงานวิจัยเรื่อง “การประเมินการให้บริการองค์การบริหารส่วน

ตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวนจังหวัดกาญจนบุรี.

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. (2564) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

เทศบาลตำบลมาบข่า อำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง.

รศ.ดร. รัตติยาเสริมพงศ์, “ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่น”, เอกสารการสอน

ชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15, (นนทบุรี: สำนักพิมพ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย,

(กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น, 2558), หน้า 39-44.

วีระศักดิ์ เครือเทพ, เครือข่าย.(2550) **นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ, กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

วาทีตต์ เรียมมิมะตัน. (2556) **ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา**.สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.(2538). **พฤติกรรมผู้บริโภค** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา

_____. (2549) **การวิจัยการตลาด** กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด

สมคิด เลิศไพฑูรย์ และคณะ. (2546) “**ศึกษาสภาพปัญหาแนวทางการปรับปรุงรูปแบบการบริหารและแนวทางการพัฒนาพื้นที่เกาะสมุย**”, รายงานการวิจัยเสนอต่อกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมคิด เลิศไพฑูรย์ และคณะ.(2541). “**การจัดการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ: ศึกษากรณีจังหวัดภูเก็ต**”, รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย.

สมชาติ กิจยรรยง (2537) **เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น

สมิต สัจฉกร.(2543) **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542, (กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา, 2542,) หน้า 5-9.

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง “**จำนวนประชากร แยกเพศ ครั้วเรือน**” สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2565 แหล่งข้อมูลอ้างอิง <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/home.php>

องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2565 แหล่งข้อมูลอ้างอิง <http://www.rayong-pao.go.th>

2565. <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/home.php>

Applewhite, Phillip B (1965).*Organizational Behavior*. New York :Prentice – Inc.,Hall , pp. 8

Cranny, C.J. and et.al.1992. *Job Satisfaction : How People Feel about their Jobsand How It Affects Their Performance*. New York : Lexington Books

Gronroos. C. (1992). *Strategic Management and Marketing in the Public Sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Management

Locke, E.A. 1976. *The Nature and Causes of Job Satisfisfaction*. In M.D. Dunnette(ed.). Handbook of Industrial and Persanality. Chicago: Rand McNally New Jersey : Prentice Hall.

Morse.(1958) *Satisfactions in the white collar job*. Michigan: University of Michigan Press.

nt=true#sthash.Hy1Wsfvm.dpuf

Philip Kotler and Armstrong (2003) *marketing management* Upper Saddle River,N.J.: Prentice Hall.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988) "SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality." *Journal of Retailing* 64 (1) : 12-40.

Strauss and Sayless (1960). *Personal: The Human Problem of Management*. New York :Prentice – Inc.,Hall. pp.119-121)

Schermerhorn,J. (1984). *Manager for Productivity*. New York : John Wiley and sons.pp. 230)

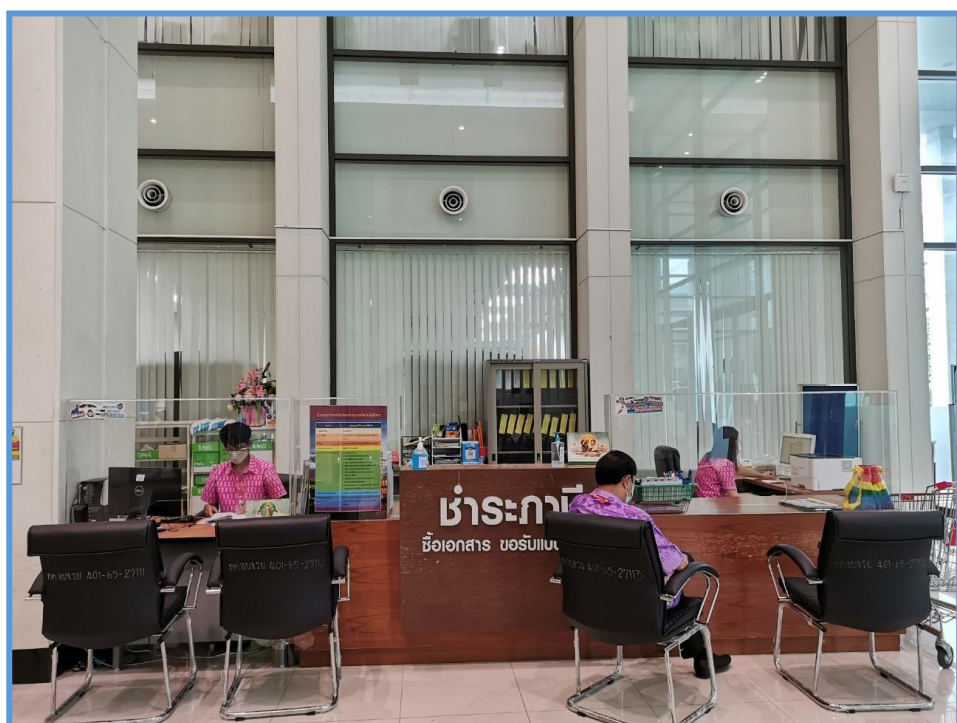
http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=11&read=true&count=true#sthash.Hy1Wsfvm.dpuf

คณะผู้วิจัย

๑๑.๑	ดร.เสนีย์	สุวรรณดี	ที่ปรึกษาโครงการ
๑๑.๒	รศ.ดร.ณัฐพล	ชันธไชย	ที่ปรึกษาโครงการ
๑๑.๓	ผศ.ภาพนก	ช่วยชู	หัวหน้าโครงการวิจัย/ผู้รับมอบอำนาจแทนอธิการบดี
๑๑.๔	ผศ.ดร.ธารทิพย์	พจน์สุภาพ	นักวิจัย
๑๑.๕	ดร.ชนิกานต์	พนมอุปถัมภ์	นักวิจัย
๑๑.๖	ผศ.ธณกร	เทียมอุดมฤกษ์	นักวิจัย
๑๑.๗	อาจารย์จงจิตต์	แช่ลิ	นักวิจัย

ภาคผนวก

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอย
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง
อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง



การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
งานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลง
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง
อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

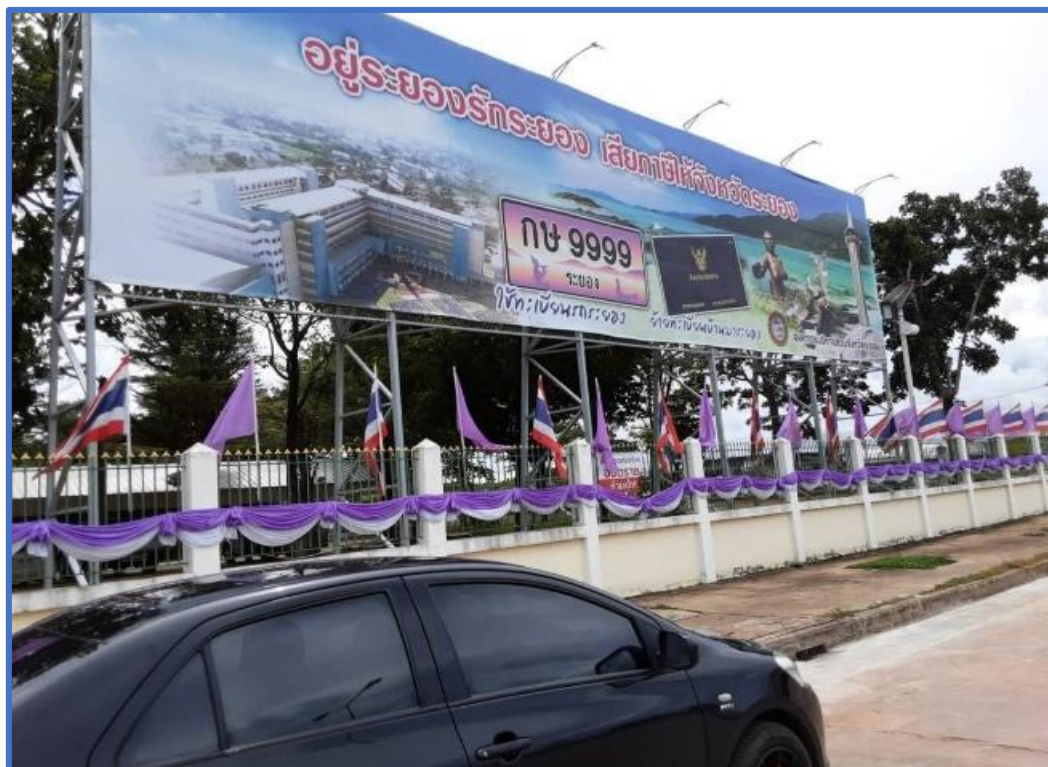








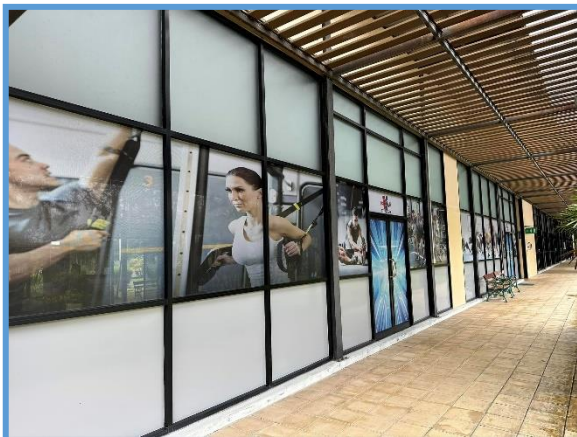
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง
อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

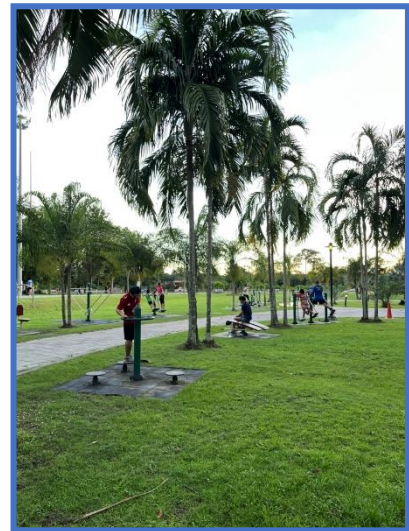


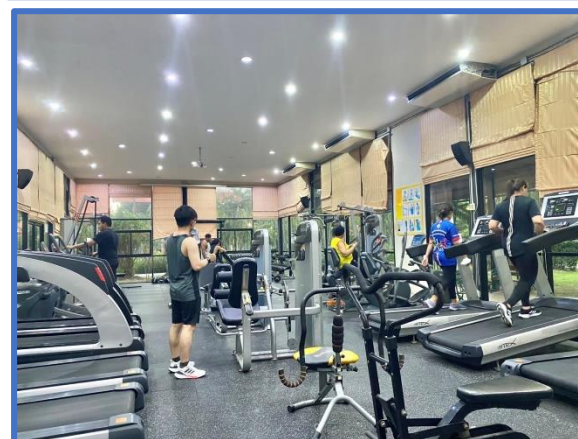
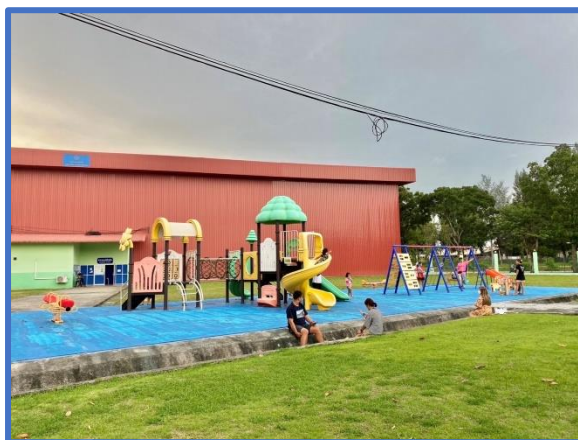
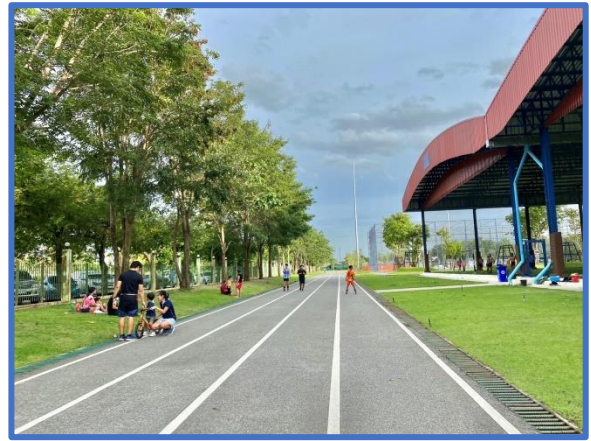




การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
งานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย)
เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง







**รายชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใช้บริการกำจัดขยะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง
อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ปีงบประมาณ 2565**

ลำดับ	ชื่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
๑	เทศบาลเมืองบ้านฉาง
๒	เทศบาลเมืองมาบตาพุด
๓	เทศบาลตำบลเชิงเนิน
๔	เทศบาลตำบลเนินพระ
๕	เทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา
๖	เทศบาลตำบลชากบก
๗	เทศบาลตำบลทับมา
๘	เทศบาลตำบลน้ำคอก
๙	เทศบาลตำบลบ้านเพ
๑๐	เทศบาลตำบลบ้านค่าย
๑๑	เทศบาลตำบลบ้านค่ายพัฒนา
๑๒	เทศบาลตำบลบ้านปลวกแดง
๑๓	เทศบาลตำบลบ้านฉาง
๑๔	เทศบาลตำบลพลา
๑๕	เทศบาลตำบลมะขามคู่
๑๖	เทศบาลตำบลมาบข่า
๑๗	เทศบาลตำบลมาบข่าพัฒนา
๑๘	เทศบาลตำบลสำนักท้อน
๑๙	เทศบาลนครระยอง
๒๐	องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ น้ำคู้
๒๑	องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง
๒๒	องค์การบริหารส่วนตำบลตาขัน
๒๓	องค์การบริหารส่วนตำบลตาสิทธิ์
๒๔	องค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ
๒๕	องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา
๒๖	องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
๒๗	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง
๒๘	องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง
๒๙	องค์การบริหารส่วนตำบลพนานิคม
๓๐	องค์การบริหารส่วนตำบลมาบยางพร
๓๑	องค์การบริหารส่วนตำบลละหาร

๓๒	องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักท้อน
๓๓	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไร่
๓๔	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะพาน
๓๕	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว
๓๖	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก
๓๗	เทศบาลตำบลแก่งกะเหน็ด
๓๘	เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน
๓๙	เทศบาลตำบลสุนทรภู่
๔๐	เทศบาลตำบลชุมแสง
๔๑	เทศบาลตำบลกองดิน
๔๒	เทศบาลตำบลปากน้ำประแส
๔๓	เทศบาลตำบลชำเรือ
๔๔	เทศบาลตำบลสองสลึง
๔๕	เทศบาลตำบลเนินห่อ
๔๖	องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน
๔๗	องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน
๔๘	องค์การบริหารส่วนตำบลกระแสน
๔๙	องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเป็น
๕๐	องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว
๕๑	องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง
๕๒	องค์การบริหารส่วนตำบลคองปูน
๕๓	องค์การบริหารส่วนตำบลป่ายูบใน
๕๔	องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง
๕๕	องค์การบริหารส่วนตำบลพลองตาเอี่ยม
๕๖	องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักทอง
๕๗	องค์การบริหารส่วนตำบลกองดิน
๕๘	องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง
๕๙	องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด
๖๐	องค์การบริหารส่วนตำบลชากโดน
๖๑	องค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์
๖๒	องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

แบบสอบถาม
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอย
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง และเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง มีความตระหนักในภารกิจในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการและธรรมาภิบาลให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจงานให้บริการงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมคำในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 15 ปี

☐ 15 - 20 ปี

☐ 21 - 30 ปี

☐ 31 - 40 ปี

☐ 41 - 50 ปี

☐ 51 - 60 ปี

☐ มากกว่า 60 ปี

3. สถานะภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา / ต่ำกว่า

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

☐ อนุปริญญา / ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโทขึ้นไป

5. อาชีพ

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ พนักงานบริษัท

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ ไม่เกิน 5,000 บาท

☐ 5,001 - 10,000 บาท

☐ 10,001 - 15,000 บาท

☐ 15,001 - 20,000 บาท

☐ 20,001 - 25,000 บาท

☐ มากกว่า 25,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจงานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการกำจัดมูลฝอย

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
5. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาคและเท่าเทียมกัน					
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ช่องทางการให้บริการ					
1. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน					
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ					
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
4. ช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มนุษยสัมพันธ์และปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี					
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย					
3. ความสามารถในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ					
4. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้มาใช้บริการ					
5. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
6. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

3.1 สิ่งที่ได้รับบริการประทับใจ

.....

.....

.....

3.2 ปัญหา

.....

.....

.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน ***

แบบสอบถาม
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลง
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอมะนัง จังหวัดระยอง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง และเพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการและข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง มีความตระหนักในภารกิจการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการและธรรมาภิบาลให้เป็นที่ยอมรับและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่าน โปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมคำในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 15 ปี

☐ 15 - 20 ปี

☐ 21 - 30 ปี

☐ 31 - 40 ปี

☐ 41 - 50 ปี

☐ 51 - 60 ปี

☐ มากกว่า 60 ปี

3. สถานะภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา / ต่ำกว่า

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

☐ อนุปริญญา / ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโทขึ้นไป

5. อาชีพ

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ พนักงานบริษัท

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ ไม่เกิน 5,000 บาท

☐ 5,001 - 10,000 บาท

☐ 10,001 - 15,000 บาท

☐ 15,001 - 20,000 บาท

☐ 20,001 - 25,000 บาท

☐ มากกว่า 25,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจงานบริการโรงเรียนนานาชาติตากสินแกลง

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีจำนวนบุคลากรที่ให้บริการที่เพียงพอ					
2. มีขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการไม่ซับซ้อน					
3. ให้บริการอย่างเป็นระบบและมีความเหมาะสม					
4. ให้บริการที่เป็นไปตามลำดับของผู้มาใช้บริการ					
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
6. ระยะเวลารอคอยรับบริการเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน					
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ					
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website					
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม					
6. มีการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ปกครองโดยตรง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. บุคลิกภาพและการแต่งกายของครู					
2. กิริยามารยาท การพูดจาสุภาพอ่อนโยนของครู					
3. ความเอาใจใส่และให้การดูแลนักเรียนของครู					
4. ความรู้ความสามารถในการสอนหนังสือของครู					
5. ความรับผิดชอบในการสอนของครู					
6. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูกับผู้ปกครองและนักเรียน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อาคารหรือห้องเรียนมีความเหมาะสม					
2. ความสะอาดของสถานที่และสภาพแวดล้อม					
3. ห้องเรียนจัดให้มีสื่อการเรียนการสอนได้อย่างเหมาะสม					
4. ห้องน้ำ ห้องส้วม มีความสะอาดและปลอดภัย					
5. สนามกีฬา สถานที่พักผ่อนกว้างขวางเพียงพอกับจำนวนนักเรียน					
6. การจัดการจราจรบริเวณด้านหน้าโรงเรียน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

3.1 สิ่งที่ได้รับบริการประทับใจ

.....

.....

.....

.....

3.2 ปัญหา

.....

.....

.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน ***

แบบสอบถาม
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง และเพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการและข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง มีความตระหนักในภารกิจการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการและธรรมาภิบาลให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองขอรับรองผลการสำรวจเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมคำในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 15 ปี

☐ 15 - 20 ปี

☐ 21 - 30 ปี

☐ 31 - 40 ปี

☐ 41 - 50 ปี

☐ 51 - 60 ปี

☐ มากกว่า 60 ปี

3. สถานะภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา / ต่ำกว่า

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

☐ อนุปริญญา / ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโทขึ้นไป

5. อาชีพ

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ พนักงานบริษัท

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ ไม่เกิน 5,000 บาท

☐ 5,001 - 10,000 บาท

☐ 10,001 - 15,000 บาท

☐ 15,001 - 20,000 บาท

☐ 20,001 - 25,000 บาท

☐ มากกว่า 25,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการรับเรื่องร้องเรียน และสามารถดำเนินการจัดการได้อย่างเป็นระบบ รวดเร็ว					
2. มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำ หรือประชาสัมพันธ์การให้บริการข้อมูลการเดินทางงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 ตลอด 24 ชั่วโมง					
3. การให้บริการงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสม					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. มีป้ายบอกจุดจอดรถ จุดประชาสัมพันธ์ หรือจุดบริการอื่น ๆ อย่างชัดเจน					
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และข้อมูลการเดินทาง					
3. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการและประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่มีความหลากหลาย อาทิ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. การไหว้จากที่สุภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง					
4. มีความกระตือรือร้น และมีใจรักการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เกียรติและเป็นมิตรกับผู้โดยสาร					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. จำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอรถโดยสารมีความเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2. สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 มีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
3. จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
4. มีการดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ					
5. สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 จัดให้มีไฟฟ้าส่องสว่างในบริเวณทางเดินภายในและบริเวณรอบนอกสถานี					
6. การจัดระบบจราจรและที่จอดรถในสถานีจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 เป็นระเบียบเข้าใจง่าย					
7. สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 มีการจัดตกแต่งสถานที่ให้มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดี					
8. ท่าเลที่ตั้งของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระยอง แห่งที่ 2 ช่วยให้การเดินทางไปยังที่ต่าง ๆ มีความสะดวกมากขึ้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

3.1 สิ่งที่ได้รับบริการประทับใจ

.....

.....

.....

.....

3.2 ปัญหา

.....

.....

.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน ***

**สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ
(ฝ่ายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง**

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง และเพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง มีความตระหนักในการกิจการให้บริการประชาชน รวมทั้งการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการและธรรมาภิบาลให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชนตามนโยบายการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองขอน้อมรับผลการสำรวจเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย)

เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมคำในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 15 ปี

☐ 15 - 20 ปี

☐ 21 - 30 ปี

☐ 31 - 40 ปี

☐ 41 - 50 ปี

☐ 51 - 60 ปี

☐ มากกว่า 60 ปี

3. สถานะภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา / ต่ำกว่า

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

☐ อนุปริญญา / ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโทขึ้นไป

5. อาชีพ

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ พนักงานบริษัท

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ ไม่เกิน 5,000 บาท

☐ 5,001 - 10,000 บาท

☐ 10,001 - 15,000 บาท

☐ 15,001 - 20,000 บาท

☐ 20,001 - 25,000 บาท

☐ มากกว่า 25,000 บาท

**ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ
(ฝ่ายบ้านค่าย) เนื่องในโอกาสมหามงคลพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2562**

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความถูกต้อง และความครบถ้วนของการให้บริการ					
2. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริการ					
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ					
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. แผ่นป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ (ฝ่ายบ้านค่าย) ฯ					
2. ป้ายแสดงวิธีการออกกำลังกายหรือการใช้เครื่องออกกำลังกาย					
3. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการเปิด-ปิด ที่ชัดเจน					
4. การจัดระบบประสานงานในการบริการเป็นอย่างดี					
5. ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการหรือสอบถามข้อมูลมีความหลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและทุ่มเทการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มารยาทสุภาพเรียบร้อย					
5. เจ้าหน้าที่มีจิตสาธารณะ รักในการให้บริการ และมีน้ำใจ					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาใช้บริการ					
2. ความเหมาะสมของพื้นที่ที่รอคอยการให้บริการ					
3. บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่					
4. ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ในการออกกำลังกาย					
5. ห้องน้ำมีให้บริการอย่างเพียงพอ และมีความสะอาด					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

3.1 สิ่งที่ได้รับบริการประทับใจ

.....

.....

.....

.....

3.2 ปัญหา

.....

.....

.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน ***