



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี” ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งเนื้อหา ประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการกระทำหรือแสดงออก “พึง” หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ เป็นความรู้สึกดีเมื่อได้รับการกระทำที่สำเร็จตามเป้าหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคล โดยทั่วไปตรงกับคำใน ภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้หลายลักษณะ สรุปได้ดังนี้

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบที่แสดง



ให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบาย เชิงเหตุผลเสมอไป ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ซึ่งเป็นผลรวมของ ความรู้ ความเข้าใจ อารมณ์ และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกว่ามีความสุขหรือไม่มีความสุข เมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับความคาดหวัง ตรงตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจของตน

พิน คงพูล (2529) Good (1973) และ Wolman (1973) ได้ให้ความหมาย คล้ายคลึงกัน กล่าวคือความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อกิจกรรมนั้นและรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของ Abraham Maslow (1970) Maslow เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 3 ประการ คือ

- 1) มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป
- 3) ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้



ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองในด้านนี้ โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็มีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิตตาม ความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่ง



ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าทฤษฎีของ Maslow แสดงให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะเกิดความต้องการในชั้นต่าง ๆ ขึ้นอีก ตามความต้องการทั้ง 5 ชั้นตามลำดับ

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2535) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออก ถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำ การบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับ บริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบาย การบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึง ประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความ สนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความ พึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการ ออกแบบอาคารสถานที่การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การ



ปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตาม ปัจจัยสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปแปรผันตามความคาดหวังของบุคคลในแต่ละคน สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันที

2.1.4 วิธีการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ท (1967) กำหนดระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ คือ

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

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวลิเคิร์ท

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด
2. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด
3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆ ของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุม ต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ
4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่า ข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ
5. ทำการทดลองก่อนนำไปใช้จริง เพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอาจจำแนก และความเชื่อมั่นของมาตราวัดทัศนคติ



6. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 มีความพึงพอใจในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 มีความพึงพอใจในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ดังนี้

สมชาติ กิจยรรยง (2543) การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่ บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไป พร้อมกับสินค้าแต่ไม่สามารถจับต้องได้ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพอใจกับผู้รับได้

Philip Kotler (1997) กล่าวว่า “ การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจไม่รวมหรือรวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้”

สมิต สัจฉกร (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่าการบริการ คือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

โดยสรุปการบริการ คือ กระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการและได้รับความสะดวกสบาย มีความพึงพอใจ เกิดความประทับใจในเวลาเดียวกัน



2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำใน ภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลายๆ ท่านได้ให้ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษรแล้วมีความหมายดังนี้

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความ กระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความ สนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขยายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurances คือ ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้เสนอ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการ ดังนี้



1. การให้บริการอย่างดีเลิศ สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า
2. ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ
3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ
4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่องและหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้การบริการสะดุด
5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลาองค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น
6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการลูกค้า โดยทั่วไป มักรู้สึกว่าการได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่าง ๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด
7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่า เราไม่ทอดทิ้ง
8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ
9. บรรยากาศของความสนุกสนาน
10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

2.2.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่าง que เข้ามาเกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดยกรอนรูส (Gronroos, 1984 อ้างถึงในชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, 2552) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ



1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็น การพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะ ในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2) ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิด ความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะ ทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้อง ปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไข สถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือใน ชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995 : 53 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณา ได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

- 1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
- 2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
- 3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
- 4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
- 5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ



- 6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
- 7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
- 8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- 9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้ อย่างเด่นชัด

2.2.4 การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพของบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลัก เป็นสำคัญ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริการ ภาวะความเป็นผู้นำ การปรับปรุงขั้นตอน และการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญและถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ โดยตัวแปรหลัก 5 ตัวแปร ที่ซีแฮมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทตศิวัช, 2552) ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการและได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้ มีดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น



มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิม ในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

2.2.5 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง โดยซีแฮมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

(1) การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น



(2) ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

(3) ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

(4) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์และเดอโตรี (Tenner and Detoro, 1992 : 68 - 69 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทศศิวัช, 2552) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้องโดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

- (1) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
- (2) ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
- (3) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
- (4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้ หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือวิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การ



เลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าว ไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยิ่งขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) ประกอบไปด้วย

- (1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
- (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
- (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ
- (4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ ความรู้สึกละแวนโน้มของพฤติกรรม ของผู้รับบริการ
- (5) บริบท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์
- (6) การรวม โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3) ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวัง ต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ นอกจากนี้ กุลธน ธนาพงศธร (2548) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ประกอบด้วย

- (1) หลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเฉพาะ มิฉะนั้นจะไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
- (2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน



(3) หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นชัดเจน

(4) หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับ

(5) หลักความสะดวก หรือการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องมึลักษณะปฏิบัติได้ง่าย และสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

นอกจากนี้ ธีรวรรณ รุ่งเรือง (2552) ได้กล่าวถึง การมีหัวใจบริการไว้ดังนี้

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่องานที่ทำ โดยองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ ประกอบด้วย

(1) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ

(2) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมนะว่า “การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจบริการที่ดี”

(3) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการชักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้ติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด



ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็ว ด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้เพราะมีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ

(4) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

(5) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นี้ถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

(6) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

(7) การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น ดังนั้นผู้ที่ทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วยทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน



2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น

นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้หลายท่าน ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัด ความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม และปราศจากการควบคุมของรัฐ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

โกวิท พวงงาม (2550) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการบริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระรวมทั้งอำนาจในการบริหารการเงินและการคลังภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ

ชาญวุฒิ สีบุญมา (2551) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้น และให้มีอำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

จากที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศซึ่งมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ



อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงินตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ย่อมมีความแตกต่างกันการรอรับการบริการจากรัฐบาลเพียงแห่งเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้แก่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะเป็น การสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วย การปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการ ปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้อย่างดี

จากที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อความประหยัด และเพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน



2.3.3 องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 9 ประการ ดังนี้

1) สถานะตามกฎหมาย (legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครอง ท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วย การปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการ ปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎหมายที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก และขนาดใหญ่สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวិทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ นโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคล จัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขต การปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือก ผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง



6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของ กฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้ อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นและยังคงอยู่ในการกำกับ ดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์ และมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มีได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ที่ที่เดียวคงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

9) การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและ กิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมี อำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

สรุปได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ คือเป็นองค์กรที่มีกฎหมายรองรับ ผู้บริหารมาจากการเรียกตัว มีอำนาจในการออกข้อบังคับของตนเอง มีงบประมาณของตนเอง และมีความเป็นอิสระที่สามารถดำเนินการต่าง ๆ ของตนเองได้ภายใต้กฎหมายของรัฐบาลกลาง



2.4 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี มีดังนี้



ภาพที่ 1 ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน

วิสัยทัศน์

“บางเลน เมืองน่าอยู่เพียบพร้อมด้วยระบบโครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชนรุ่งเรือง การศึกษาก้าวหน้า สุขความเป็นเลิศด้านกีฬา พัฒนาสุขภาพขั้นพื้นฐาน สืบสานประเพณี เน้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนา บริการประชาชนด้วยความประทับใจ โปร่งใสตรวจสอบได้”

2.4.1 ด้านกายภาพ

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

สำนักองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน ตั้งอยู่ถนนทางหลวง 3422 มีเนื้อที่ประมาณ 40 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นเนื้อที่ประมาณ 25,000 ไร่ สำนักงานอยู่ห่างจากอำเภอสองพี่น้อง ทางด้านทิศ ตะวันออก ประมาณ 12 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดสุพรรณบุรี ประมาณ 50 กิโลเมตร



สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน

ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 569 หมู่ที่ 1 ตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี 72110

- โทรศัพท์ 035-446910

- โทรสาร 035-446910



ภาพที่ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลบางเลน มีเนื้อที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีคลองชลประทานผ่านพื้นที่ทุกหมู่บ้าน พื้นที่บางแห่งมีน้ำท่วมถึงทุกปี และพื้นที่เหมาะแก่การประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรม

ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศ มี 3 ฤดู 1) ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือน มกราคม – พฤษภาคม 2) ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือน มิถุนายน – ตุลาคม 3) ฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน – ธันวาคม

ลักษณะของดิน

ลักษณะของดิน ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วนซุย ดินเหนียว พื้นที่ราบเหมาะแก่การเพาะปลูกพืชผลทางการเกษตรเช่น ปลูกข้าวข้าวโพด และพืชไร่ ฯลฯ



2.4.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

จำนวนหมู่บ้านมี 7 หมู่บ้าน อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน

ตาราง 2.1 รายชื่อผู้ใหญ่บ้านประจำแต่ละหมู่

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ชื่อผู้ใหญ่บ้าน
1	บ้านโรงช้าง	นายประพร หิรัญรัตน์
2	บ้านจิกหมู	นายไพฑูลย์ เข้มทอง
3	บ้านไผ่ช้างแล่น	นางตรีทิพย์นิภา ผิวเผือก
4	บ้านลาดพลี	นายนิรุทธิ์ บุษชา
5	บ้านบางสาม	นายวานิตร์ บุษชา (ผู้ช่วยผู้ใหญ่)
6	ลาดมะขาม	นางสาวปภาภัทร ทองเชื้อ
7	บ้านไผ่ช่องลม	นายไพศาล คล้ายมฤค

ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 6,046 คน แยกเป็นชาย 3,045 คน หญิง 3,001 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 166 คน / ตารางกิโลเมตร จำนวนครัวเรือน 2,368 ครัวเรือน

2.4.3 ด้านสภาพทางสังคม

การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง

- โรงเรียนวัดทองประดิษฐ์ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2
- โรงเรียนวัดใหม่พิบูลย์ผล ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6 4.

ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน 1 แห่ง



สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบางเลน ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 มีอสม. ทั้ง 7 หมู่บ้าน
จำนวน 106 คน

อาชญากรรม และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

อาชญากรรม องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน ไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น มีแต่เหตุลัก
ขโมยทรัพย์สินของประชาชนโดยเฉพาะเครื่องใช้ของเกษตรกร ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบล
บางเลน ได้ร่วมมือกับทางเจ้าหน้าที่สายตรวจประจำตำบลบางเลน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตร และ
ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ได้ดำเนินการดูแลป้องกันความสงบเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สินให้ประชาชนใน
ตำบลบางเลน 4.4 ยาเสพติด ปัญหายาเสพติดในตำบลบางเลนจากการที่สถานีตำรวจสองพี่น้อง ได้
แจ้งกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลนทราบนั้นพบว่าในเขตตำบลบางเลนมีผู้ติดยาเสพติด แต่เมื่อ
เทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลเนื่องจากได้รับความร่วมมือกับทาง กำนัน
ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลนที่ช่วยกันสอดส่องดูแลอยู่
เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลนสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจ
หน้าที่เท่านั้น เช่นการรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ องค์การ
บริหารส่วนตำบลบางเลนร่วมกับสถานีตำรวจสองพี่น้องได้คัดเลือกหมู่ที่ 6 บ้านลาดมะขาม เป็น
หมู่บ้านสีขาวปลอดยาเสพติด จำนวน 1 หมู่บ้าน เพราะได้รับความร่วมมือจากประชาชนในหมู่บ้าน
ที่ช่วยกันสอดส่องดูแลให้การแนะนำบุตร หลาน ของท่านและแจ้งเบาะแสให้กับทางองค์การบริหาร
ส่วนตำบลบางเลน

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ที่พักสายตรวจตำบลบางเลน 2 แห่ง

- ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 บ้านบ้านใหม่ บริเวณสามแยกทางเข้าวัดทองประดิษฐ์
- ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 บ้านบางสาม บริเวณสี่แยกบางสาม ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสา

ธารณภัยประจำตำบลบางเลน 1 แห่ง

- ตั้งอยู่ที่ อบต.บางเลน



สถาบันและองค์กรศาสนา

โดยมีข้อมูล ศาสนสถาน ดังนี้

วัด จำนวน 4 วัด

- วัดรางสะแกสูง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านดอนกระเบื้อง
- วัดทองประดิษฐ์ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 บ้านใหม่
- วัดท่าเจตีย์ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 บ้านบางสาม
- วัดใหม่พิบูลย์ผล ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6 บ้านลาดมะขาม

ศาลเจ้า จำนวน 2 แห่ง

- ศาลเจ้าแม่ทับทิม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 บ้านบางสาม
- ศาลเจ้าพ่อบุญคง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6 บ้านลาดมะขาม



ภาพที่ 3 วัดรางสะแกสูง



ภาพที่ 4 วัดทองประดิษฐ์



ภาพที่ 5 วัดใหม่พิบูลย์ผล



ภาพที่ 6 ศาลเจ้าแม่ทับทิม



การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลนได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

ดำเนินการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ทั้งหมด 1,063 คน อายุระหว่าง 60-69 จำนวน 595 คน อายุระหว่าง 70-79 จำนวน 332 คน อายุระหว่าง 80-89 จำนวน 123 คน อายุระหว่าง 90 - ขึ้นไป จำนวน 13 คน

- ดำเนินการจ่ายเบี้ยผู้พิการหรือทุพพลภาพ ทั้งหมด 191 คน
- ดำเนินการจ่ายเบี้ยผู้ป่วยเอดส์ที่ได้รับการช่วยเหลือ ทั้งหมด 25 คน
- รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- จัดตั้งกองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุตำบลบางเลน

2.4.4 ด้านบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน มีเส้นทางคมนาคมขนส่งเป็นถนนหินคลุก ร้อยละ 80 เปอร์เซ็นต์ มีถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ร้อยละ 15 เปอร์เซ็นต์ ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติก ร้อยละ 5 เปอร์เซ็นต์ ด้วยพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลนเป็นพื้นที่ที่มีน้ำท่วมถึงในฤดูน้ำหลากทำให้มีน้ำท่วมขังถนนทุกปี และด้วยงบประมาณของทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลนที่มีไม่มากพอต่อการพัฒนา จึงไม่สามารถก่อสร้างเป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก หรือถนนลาดยางทั้งหมดได้ 100 เปอร์เซ็นต์ ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลนมีเส้นทางคมนาคม ดังนี้ 1. ทางหลวงแผ่นดิน ถนนทางหลวง 3422 ตัดผ่าน เริ่มจากสะพานข้ามแม่น้ำท่าจีน หมู่ที่ 5 ผ่านหมู่ที่ 1 , 6 , 4 , 3 และหมู่ที่ 7 สิ้นสุดเขตพื้นที่ถึงเขตติดต่อตำบลเนินพระปรารค์ รวมระยะทางประมาณ 9.00 กิโลเมตร - ถนนทางหลวง 3351 บางแม่หม้าย - บางหลวง ตัดผ่านหมู่ที่ 5 เริ่มจากสะพานหน้าวัดบางสามสิ้นสุดเขตพื้นที่ถึงเขตติดต่อตำบลห้วยม่วง อำเภอบางหลวง ระยะทางประมาณ 2.50 กิโลเมตร 2. ถนนทางหลวงชนบท - ถนนทางหลวงชนบท(สายล่าง) เริ่มจากสะพานข้ามแม่น้ำท่าจีน หมู่ที่ 5 ตัดผ่านถึงสะพานรางกระทุ่ม เขตติดต่อกับเทศบาลเมืองสองพี่น้อง ระยะทาง 7.60 กิโลเมตร 3. ถนนลาดยาง



ชลประทาน - ถนนลาดยางชลประทาน เส้นรางสะแกสูง เริ่มจาก ถนนทางหลวง 3422 ถึงเขตติดต่อ ตำบลห้วยม่วง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ระยะทางยาว 2.50 กิโลเมตร

การไฟฟ้า

การไฟฟ้า องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน ใช้ไฟฟ้าเขตบางหลวง ครบทุกหมู่บ้าน(แสดงถึงจำนวนหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึงและจำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า)ประมาณร้อยละ 95 ในส่วนที่เหลือยังไม่มีการใช้ซึ่งเป็นบ้านเรือนตั้งอยู่กลางทุ่งนากระจัดกระจายจุดละ 1 หลัง 2 หลัง ประมาณร้อยละ 5 ปัญหาในเรื่องของไฟฟ้า คือพื้นที่ตำบลบางเลนมีไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างตามจุดแยกจุดเสี่ยงบริเวณถนนภายในหมู่บ้าน มีน้อยเกินไป ไม่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในตำบล

การประปา

การประปา องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน มีระบบประปาทั้งหมด 24 แห่งครบทุกหมู่บ้าน

2.4.5 ด้านเศรษฐกิจ

อาชีพ

การเกษตร ประชาชนในพื้นที่ตำบลบางเลนส่วนใหญ่ร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนาข้าว ข้าวโพด ปลูกผัก เลี้ยงปลา ฯลฯ ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง การประมง ประชาชนในพื้นที่ตำบลบางเลน ร้อยละ 10 มีการทำประมง คือ บ่อเลี้ยงปลา บ่อเลี้ยงกุ้ง

การปศุสัตว์ ประชาชนในพื้นที่ตำบลบางเลน ร้อยละ 10 มีการทำปศุสัตว์ คือ การเลี้ยงโค การเลี้ยงสุกร

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ในพื้นที่ตำบลบางเลนมีสถานบริการน้ำมันขนาดใหญ่จำนวน 3 แห่ง , ร้านสะดวกซื้อ 24 ชม. จำนวน 2 แห่ง , และร้านอาหารขนาดเล็ก เช่นร้านอาหารตาสั่ง และร้านค้าโชห่วยในหมู่บ้าน



การท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว ตำบลบางเลนกำลังอยู่ในช่วงดำเนินการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในตำบลบางเลน ได้แก่ตลาดน้ำบางสาม หมู่ที่ 5, แหล่งท่องเที่ยวทุ่งบัวแดงอ่างเก็บน้ำลาดควาย หมู่ที่ 2, มีหมู่บ้านไทยทรงดำ บ้านลาดมะขาม

อุตสาหกรรม

อุตสาหกรรม ในพื้นที่ตำบลบางเลน ไม่มีอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีแต่โรงงานอุตสาหกรรม (ขนาดเล็ก) 3 แห่ง ได้แก่ 1.โรงงานทำรองเท้า 2.โรงงานทำอุปกรณ์เครื่องครัว 3.โรงงานบรรจุอาหารกระป๋องและน้ำดื่มผลไม้

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

- โรงแรม 1 แห่ง
- สถานีบริการน้ำมัน 3 แห่ง
- ปั๊มแก๊ส 2 แห่ง
- โรงสีข้าว 2 แห่ง
- ลานตากข้าว 3 แห่ง
- ร้านขายวัสดุก่อสร้าง 3 แห่ง
- ร้านตัดผม 3 แห่ง
- ร้านเสริมสวย 5 แห่ง
- ตลาดนัด 3 แห่ง
- ร้านกลึงเครื่องจักรกล 2 แห่ง
- ห้างหุ้นส่วนจำกัด 2 แห่ง
- ซูเปอร์มาร์เก็ต 1 แห่ง
- ตลาดสด 1 แห่ง 6



กลุ่มอาชีพ

- กลุ่มผู้เลี้ยงหม่อนไหม หมู่ที่ 6
- กลุ่มขนมไทย และไข่เค็ม
- บ้านไผ่ช้างแล่น หมู่ที่ 3
- วิสาหกิจชุมชนกลุ่มทอผ้าบ้านลาดมะขาม

2.4.6 ด้านศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

การนับถือศาสนา ประชาชนในตำบลส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ

ประเพณีและงานประจำปี

- งานชมรมผู้สูงอายุ เดือนเมษายนของทุกปี
- งานประเพณีไทยทรงดำ เดือนเมษายน ของทุกปี
- ประเพณีเข้าพรรษา เดือนกรกฎาคม ของทุกปี
- ประเพณีออกพรรษา เดือนตุลาคม , พฤศจิกายน ของทุกปี
- ประเพณีลอยกระทง เดือนพฤศจิกายน ของทุกปี
- แข่งเรือพายพื้นบ้านตลาดน้ำบางสาม

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น คือ กลุ่มผู้เลี้ยงหม่อนไหม หมู่ที่ 6 บ้านลาดมะขาม - ภาษาถิ่น คือ มีภาษาลาวไทยทรงดำ หมู่ที่ 6 บ้านลาดมะขาม

2.4.7 ด้านทรัพยากรธรรมชาติ

ป่าไม้

พื้นที่ในตำบลบางเลนไม่อยู่ในเขตป่าไม้ คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ พื้นที่ในตำบลบางเลน ส่วนมากเป็นพื้นที่เหมาะสำหรับปลูกข้าว และทำเกษตรกรรมต่างๆ มีทรัพยากรธรรมชาติ คือ ดิน น้ำ และอากาศที่ไม่เป็นมลพิษ เนื่องจากไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่ปล่อยของเสียทิ้งลงในพื้นที่

แหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติประกอบด้วย แม่น้ำ 1 สาย



- แม่น้ำท่าจีน ไหลผ่านหมู่ที่ 5 ตำบลบางเลน คลอง 6 แห่ง
- คลองสองพี่น้อง ไหลผ่านหมู่ที่ 2 หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 5 ออกสู่แม่น้ำท่าจีนระยะทางความยาวประมาณ 9.20 กิโลเมตร

- คลองรางสะแกสูง อยู่หมู่ที่ 1 บ้านดอนกระเบื้อง , บ้านในคลอง
- คลองบางปลาเ้า อยู่หมู่ที่ 2 บ้านใหม่
- คลองไผ่ช้างแล่น อยู่หมู่ที่ 3 และ 4
- คลองเสือบ อยู่หมู่ที่ 5 บ้านบางสาม
- คลองไผ่ช่องลม อยู่หมู่ที่ 7 บ้านไผ่ช่องลม ห้วย หนอง หรือที่สาธารณะ
- หนองตาสุข อยู่หมู่ที่ 1 บ้านดอนกระเบื้อง
- หนองตาแพ อยู่หมู่ที่ 1 บ้านดอนกระเบื้อง
- ลาดควาย อยู่หมู่ที่ 2 บ้านใหม่
- ลาดสวาย อยู่หมู่ที่ 2 บ้านใหม่
- ลาดพลี อยู่หมู่ที่ 4 บ้านลาดพลี
- ลาดสามขา อยู่หมู่ที่ 6 บ้านลาดมะขาม
- ลาดกงเกวียน อยู่หมู่ที่ 7 บ้านไผ่ช่องลม
- ลาดฟ้าผ่า อยู่หมู่ที่ 7 บ้านไผ่ช่องลม

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยพบว่าการประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลมีดังตารางที่ 2.2



ตาราง 2.2 ทบทวนวรรณกรรมการประเมินความพึงพอใจเป็นรายด้านของการประเมินองค์การบริการส่วนตำบล

ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	การวิจัย	ด้านการประเมินความพึงพอใจ						
			เวลาในการให้บริการ	กระบวนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการในงานสาธารณะต่าง ๆ	ผลการปฏิบัติงาน
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ	2564	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม	2564	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา	2564	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์	2564	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
อรุณ ไชยนิทย์	2564	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน	2563	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		



ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	การวิจัย	ด้านการประเมินความพึงพอใจ						
			เวลาในการให้บริการ	กระบวนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการในงานสาธารณะต่าง ๆ	ผลการปฏิบัติงาน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	2563	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ	2563	เชิงปริมาณ	/	/		/	/		
สัญญา เคนยาภูมิ และคณะ	2562	เชิงปริมาณ		/	/	/	/	/	
องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ	2562	เชิงปริมาณ	/	/		/	/		
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษาออกที่ตั้ง ตรีัง	2561	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร	2561	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	2561	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		



ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	การวิจัย	ด้านการประเมินความพึงพอใจ						
			เวลาในการให้บริการ	กระบวนการให้บริการ	ช่องทางการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการในงานสาธารณะต่าง ๆ	ผลการปฏิบัติงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก	2561	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
สุธรรม ฆนาศักดิ์	2560	เชิงปริมาณ		/	/	/	/	/	
องค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก	2560	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		/
สุขศิริ ประสมสุข และณัทกวี ศิริรัตน์	2560	เชิงปริมาณ		/		/	/	/	/
มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ	2560	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	2560	เชิงปริมาณ		/	/	/	/		



มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2564) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์จังหวัดศรีสะเกษขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านการศึกษา งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี งานที่ 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 450 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 212 คน เลือก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.43 ส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.51 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 87.74 โดยมีระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 73.58 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม คิดเป็นร้อยละ 56.13 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 70.75 2) กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานที่ 1. ด้านการศึกษา งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษีงานที่ 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและ งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 25.00 ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาจำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.90 มาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.15 โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10 นาที มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.25 ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากเสียงตามสายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.28 จัดอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความ



พึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานที่ 4 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 94.83 ส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 3 ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานคิดเป็นร้อยละ 93.31 เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.28 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.23 4. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้ งานที่ 1. ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน น้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาดควรมีการจัดทำป้ายผังลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้นน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ควรเพิ่มเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น งานที่ 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องน้อย ดังนั้น เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาดควรมีการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการบริการแก่ผู้เข้ารับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi น้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาดควรมีการปรับปรุงและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi เป็นต้น

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม (2564) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอมืออานาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564 โดยมีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอมืออานาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564



วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ (1) งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานบริการที่ 2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (3) งานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษีและ (4) งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 (\bar{X} =4.76, S.D. =0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.23 (\bar{X} =4.76, S.D. =0.32) รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 (\bar{X} =4.76, S.D. = .43) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 (\bar{X} =4.76, S.D. =0.37) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 (\bar{X} =4.76, S.D. =0.44) ซึ่ง จัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจงานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 (\bar{X} =4.76, S.D. =0.42) รองลงมา คือความพึงพอใจงานบริการที่ 1 งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 (\bar{X} =4.76, S.D. =0.41) งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 (\bar{X} =4.76, S.D. =0.42) และความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 (\bar{X} =4.76, S.D. =0.42) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันตามลำดับ โดยสรุปองค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการ



ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2564) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.0 โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.5 อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.8 โดยรายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.4 2) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 95.30 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษีจากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละของ 95.60 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละของ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด



ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็น ร้อยละของ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรมมหาวิทาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ (2564) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา :องค์การบริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2564 ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส 4 ด้าน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในปีงบประมาณ 2564 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.35 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนมากอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.62 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ตามลำดับ ในขณะที่ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.49

อรุณ ไชยนิทย์ (2564) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา ระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลเมืองบางคูรัด 2) ศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและหัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามกลุ่มประชาชนจำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในเทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่าโดย



ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานคือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.79) 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.84) 3) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.85) 4) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.78) 5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.82) และ 6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.80) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.81)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.0 โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.2 อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค่าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 46.8 โดยรายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,000 -10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 68.2 2) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการพบว่าระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.6 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 9 คะแนน งานบริการที่ 2 งานรายได้หรือภาษี จากการศึกษา



พบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละของ 96.2 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 3 งานด้านการศึกษา จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละของ 96.0 คิดเป็นคะแนน ตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละของ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย ประจำปีงบประมาณ 2563 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2563 เป็นไปตามการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การประเมินคุณภาพของการให้บริการ และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่านโดยผู้ประเมินได้กำหนดระเบียบวิธีการประเมินออกเป็น 4 งาน คือ 1.งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2.งานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในเขตพื้นที่ตามยุทธศาสตร์ชาติ 3.งานด้านการศึกษา 4.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยแต่ละงานประกอบด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลประเมินที่ได้ไปยกระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน เท่ากับร้อยละ 90.65 ค่าคะแนนที่ได้รับคือ 9 คะแนน คะแนนแยกพิจารณาเป็นรายงานบริการ 4 ด้าน ได้ดังนี้ 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.65 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.47 2) ความพึงพอใจ



ของผู้รับบริการ โดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหา เสพติดในเขตพื้นที่ตามยุทธศาสตร์ชาติ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.37 และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานรวม 0.48 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.74 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.37 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.37 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.51

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ (2563) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ โดยสำรวจความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านเวลา 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ 96.8 ลำดับที่สอง คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.7

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไต่ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไต่ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไต่ใหญ่ โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 5 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการและได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 5) งานด้านการศึกษา ซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไต่ใหญ่ และ



มารับบริการจำนวน 4,788 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจในครั้งนี้จำนวน 400 คน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นใดใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.24 ค่าคะแนนการประเมินเท่ากับ 9 คะแนน

องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ (2562) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา โดยทำการประเมินในด้าน 1) ด้านเวลา 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 30 คน พบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้านโดยพึงพอใจมากที่สุดคือด้านเวลาในการให้บริการ

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2561) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.15 ระดับคะแนน 8 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ระดับคะแนน 8 คะแนน 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 ระดับคะแนน 8 คะแนน 3) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ



มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ระดับคะแนน 8 คะแนน 4) ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 ระดับคะแนน 8 คะแนน ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามงานที่มาของรับบริการ ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ 1) งานด้านการรักษาความสะอาด ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ระดับคะแนน 9 คะแนน 2) งานด้านการประชากร ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน 3) งานด้านสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 ระดับคะแนน 8 คะแนน และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ตามความเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 ระดับคะแนน 8 คะแนน

วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร (2561) ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ 2561 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญาในปีงบประมาณ 2561 โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 67.5 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 32.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 32.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.0 สำหรับความพึงพอใจในภาพรวมตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 -กันยายน 2561 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ (\bar{X} =4.45, S.D. =0.67, 89.0%) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บ



รายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (\bar{X} =4.46, S.D.= 0.67, 89.2 %) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันหมด ทั้งสามด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชน) ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องรวร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสารและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัยหรืองานเทศกิจ(ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย) (\bar{X} =4.44, S.D. =0.68, 88.8 %)

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2561) ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษา ปัญหา ปสรรค ข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย ซึ่งสอบถามความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากมีค่าคะแนนเฉลี่ย 108.93 คิดเป็นร้อยละ 87.14 ระดับคุณภาพ 8

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด ประจำปีงบประมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ดในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงาน อยู่ภายในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด จำนวน 320 คน และกลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน



ผลการวิจัย พบว่า ส่วนของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาชุมเห็ด ผู้รับบริการมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบ อาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท และส่วนของการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด บุคลากรเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านรายได้หรือภาษีและด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) ด้านรายได้หรือภาษี 3) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า แก้ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง/ไม่มีถังขยะหน้าบ้านและบริเวณแหล่งชุมชน ถังขยะไม่เพียงพอ ควรรีบดำเนินการแก้ไขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.87 ของแต่ละประเด็น รองลงมา คือ ต้องการไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางในทุกพื้นที่ และในจุดที่มีความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุคิดเป็นร้อยละ 21.31 แก้ปัญหาน้ำประปาไม่ไหลและปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปาให้มีความสะอาดมากขึ้น โดยเฉพาะในวันที่ฝนตกน้ำจะขุ่นมาก คิดเป็นร้อยละ 11.47 ซ่อมแซมถนนที่ชำรุด คิดเป็นร้อยละ 6.56 ปรับปรุงความสะอาดริมถนนและปลูกต้นไม้สวยงาม คิดเป็นร้อยละ 3.28 และปรับปรุงสถานที่ราชการให้เหมาะสมในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ คิดเป็นร้อยละ 1.64 ระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด พบว่า ในภาพรวมประเด็นต่าง ๆ มีผลต่อระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 73.00 ประเด็นหลักที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ



สูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) ด้านการแสดงผลข้อมูล และการนำไปใช้ 2) ด้านการใช้สารสนเทศ เพื่อการบริการจัดการและ 3) ด้านการรวบรวมข้อมูล และประเด็นย่อยที่มีผลต่อระดับการใช้ระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) หน่วยงานมีการวางแผนก่อนการ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ/หน่วยงานมีการส่งเสริมการนำข้อมูลไปใช้ตรงตาม วัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูล 2) หน่วยงานมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ และ 3) หน่วยงานมีแผนงานและแนวทางการพัฒนาคุณภาพของระบบสารสนเทศ/หน่วยงานมีการติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงการใช้ระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ ข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ พบว่า หน่วยงานควรมีคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต ที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อความคล่องตัวในการทำงาน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ (2560) ได้ทำการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล บาไร่ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยศึกษาข้อมูลผู้ใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 200 คน ภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่า งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือ ร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80 ตามลำดับ



สุขศิริ ประสมสุข และณัทกวี ศิริรัตน์. (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ 6 ด้านคือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม 5) ความพึงพอใจต่อส่วนงาน และ 6) ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการของงานที่ต้องประเมินจำแนกตามงาน โดยทำการศึกษาเฉพาะประชาชนที่อยู่ในพื้นที่และได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.50 (150 คน) เพศหญิง ร้อยละ 62.50 (250 คน) ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 36.00 (144 คน) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 58.80 (235 คน) อาชีพที่พบมากที่สุด คือ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 51.00 (204 คน) ส่วนสถานภาพสมรสที่พบมากที่สุด คือ ประเภทคู่ ร้อยละ 79.50 (318 คน) และ ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 49.50 (198 คน) ประชาชนในเขตตำบลท่าไม้ อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาครมีความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 89.62 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.48 และด้านอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเชิงบวก ร้อยละ 90.02

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอบางขัน จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานสงเคราะห์เป็ยั้งชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และการดำเนินงานการศึกษา ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่างานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก



ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ($\bar{X} = 4.64$) และการให้ความช่วยเหลือ ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.60$)

องค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี 2560 โดยวัดความพึงพอใจของแต่ละโครงการที่มีการให้บริการกับประชาชนในตำบลในด้าน 1) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่การให้บริการ 4) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ผลการปฏิบัติงาน โดยผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้ จากการประเมินพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.38 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.70 รองลงมา ได้แก่ ด้านการรักษาความสะอาด (การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.70 และด้านโครงการสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.59

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอ กุดจับ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ และตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน เป็นแบบสอบถามลักษณะรายการเลือกตอบ (Check list) จำนวน 24 ข้อ โดยเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดำเนินการเก็บข้อมูลในเดือนสิงหาคม ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2560 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้หรือรับบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ สุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากจำนวนผู้มาใช้หรือขอรับบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์แล้ว นำมาจัดลำดับแบบสอบถามและลงรหัส



หลังจากนั้นทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) โดยกำหนดช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายข้อมูลเชิงปริมาณ นำผลการวิเคราะห์ทางสถิติ มาจัดตารางแปลความหมาย ตีความจากตาราง อภิปรายผล และสรุปผลการวิจัย ในรูปของการบรรยาย และการอธิบายแบบความเรียง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ตามประเด็นต่าง ๆ ได้ข้อสรุปดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ในภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.40 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.60 4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.40 5) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมทั้งหมด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.80 และ 6) ความ



พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ เมื่อพิจารณาตามเรื่องขอรับบริการ พบว่างานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานโยธา มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 รองลงมาได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมแนวทางการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบล พบได้ว่าการประเมินความพึงพอใจในหลายด้านแล้วแต่สภาพการให้บริการแต่ละที่ แต่อาจมีข้อควรประเมินที่สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) เวลาในการให้บริการ
- 2) กระบวนการให้บริการ
- 3) ช่องทางการให้บริการ
- 4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 5) สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- 6) คุณภาพการให้บริการในงานสาธารณะต่าง ๆ
- 7) ผลการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ยังพบว่าในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ยังวัดความพึงพอใจของการให้บริการตามงานที่ให้บริการต่าง ๆ ด้วย เช่น

- 1) ด้านโยธา
- 2) ด้านทะเบียน
- 3) ด้านรายได้หรือภาษี
- 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) ด้านสาธารณสุข
- 6) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 7) ด้านการศึกษา
- 8) ด้านประปา



- 9) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - 10) ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตพื้นที่ตามยุทธศาสตร์ชาติ
 - 11) ด้านบริการกฎหมาย
- ดังตารางที่ 2.3



ตาราง 2.3 ทบทวนวรรณกรรมการประเมินความพึงพอใจตามงานที่ได้ทำขององค์การบริการส่วนตำบล

ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	การวิจัย	ประเมินความพึงพอใจตามงานที่ได้ทำ										
			ด้านโยธา	ด้านทะเบียน	ด้านรายได้หรือภาษี	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ด้านสาธารณสุข	ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ด้านการศึกษา	ด้านประปา	ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตพื้นที่ตามยุทธศาสตร์ชาติ	ด้านบริการกฎหมาย
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ	2564	เชิงปริมาณ	/		/				/		/		
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม	2564	เชิงปริมาณ	/		/	/					/		
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	2564	เชิงปริมาณ	/	/	/	/							
ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม	2564	เชิงปริมาณ	/		/	/	/		/		/		



ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	การวิจัย	ประเมินความพึงพอใจตามงานที่ได้ทำ										
			ด้าน โยธา	ด้าน ทะเบียน	ด้าน รายได้ หรือภาษี	ด้าน พัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม	ด้าน สาธารณสุข	ด้าน สาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม	ด้าน การศึกษา	ด้าน ประปา	ด้านการ ป้องกันและ บรรเทาสา ธารณภัย	ด้านการป้องกัน และแก้ไข ปัญหาเสพ ติดในเขต พื้นที่ตาม ยุทธศาสตร์ชาติ	ด้าน บริการ กฎหมาย
มหาวิทยาลัยนครราชสีมา ราชนครินทร์													
อรุณ ไชยนิทย์	2564	เชิงปริมาณ	/				/	/	/		/		
ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์ น่าน	2563	เชิงปริมาณ				/			/		/	/	
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา	2563	เชิงปริมาณ	/	/	/				/				
สัญญา เคนยาภูมิ และ คณะ	2562	เชิงปริมาณ	/		/	/		/	/				
องค์การบริหารส่วน ตำบลเขื่อนผาก	2561	เชิงปริมาณ	/		/	/	/						



ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	การวิจัย	ประเมินความพึงพอใจตามงานที่ได้ทำ										
			ด้าน โยธา	ด้าน ทะเบียน	ด้าน รายได้ หรือภาษี	ด้าน พัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม	ด้าน สาธารณสุข	ด้าน สาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม	ด้าน การศึกษา	ด้าน ประปา	ด้านการ ป้องกันและ บรรเทาสา ธารณภัย	ด้านการป้องกัน และแก้ไข ปัญหาเสพ ติดในเขต พื้นที่ตาม ยุทธศาสตร์ชาติ	ด้าน บริการ กฎหมาย
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ที่ตั้ง ตรีง	2561	เชิงปริมาณ	/		/	/			/				
วิทยาลัยการ สาธารณสุขสิรินธร	2561	เชิงปริมาณ			/	/				/			
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏว ไลยอลงกรณ์ ในพระ บรมราชูปถัมภ์	2561	เชิงปริมาณ			/		/	/		/			
สุธรรม ขนาศักดิ์	2560	เชิงปริมาณ	/		/	/	/	/					
สุขศิริ ประสมสุข และณัททวี ศิริรัตน์	2560	เชิงปริมาณ	/		/	/	/	/	/	/			



ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	การวิจัย	ประเมินความพึงพอใจตามงานที่ได้ทำ										
			ด้าน โยธา	ด้าน ทะเบียน	ด้าน รายได้ หรือภาษี	ด้าน พัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม	ด้าน สาธารณสุข	ด้าน สาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม	ด้าน การศึกษา	ด้าน ประปา	ด้านการ ป้องกันและ บรรเทาสา ธารณภัย	ด้านการป้องกัน และแก้ไข ปัญหาเสพ ติดในเขต พื้นที่ตาม ยุทธศาสตร์ชาติ	ด้าน บริการ กฎหมาย
มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์ และบริหารธุรกิจ	2560	เชิงปริมาณ	/		/	/			/		/		
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุดรธานี	2560	เชิงปริมาณ			/	/	/		/		/		/



โดยจากการศึกษาปัญหาที่พบและต้องการการปรับปรุงเป็นส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบล แต่ละพื้นที่มีดังนี้

ตาราง 2.4 ทบทวนวรรณกรรมการประเมินความพึงพอใจตามงานที่ได้ทำขององค์การบริหารส่วนตำบล

ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	พื้นที่ทำการวิจัย	ปัญหาที่พบ
มหาวิทยาลัยราชภัฏ ศรีสะเกษ	2564	เทศบาลตำบล หนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ	1. ด้านการศึกษา ควรมีการจัดทำป้ายผังลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน 2. ด้านรายได้หรือภาษี ควรเพิ่มเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น 3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการบริการแก่ผู้เข้ารับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi เป็นต้น
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม	2564	องค์การบริหาร ส่วนตำบลนาแต่ อำเภอเมือง อำนาจเจริญ จังหวัด อำนาจเจริญ	1. การสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาศักยภาพด้านกีฬาของประชาชน เช่น การก่อสร้างลานกีฬาเอนกประสงค์สร้างสนามกีฬาประจำตำบล และสนับสนุนอุปกรณ์กีฬาให้แก่หมู่บ้าน 2. ให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน 3. การจัดกิจกรรมรณรงค์ต่อต้านยาเสพติดร่วมกับประชาชนในตำบล



ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	พื้นที่ทำการวิจัย	ปัญหาที่พบ
			4. พัฒนาในทุกด้านอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา	2564	ในเขตเทศบาล นคร สมุทรปราการ อำเภอเมือง สมุทรปราการ จังหวัด สมุทรปราการ	ไม่พบปัญหาแต่ด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจจากผู้เข้าใช้บริการน้อยที่สุดคือ งานด้านทะเบียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ศูนย์วิจัยและ นวัตกรรม มหาวิทยาลัย นราธิวาสราชนครินทร์	2564	องค์การบริหาร ส่วนตำบลแวง อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยพบว่ามีเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.49 ซึ่งเป็นด้านที่ต้องปรับปรุง
อรุณ ไชยนิത്യ	2564	เทศบาลเมืองบาง คูร์ต อำเภอบาง บัวทอง จังหวัด นนทบุรี	1. การเพิ่มบุคลากรด้านโยธาและ การบำรุงปัจจัยพื้นฐานในการใช้ชีวิตของ ประชาชน อาทิ สภาพพื้นที่ ไฟฟ้า เป็นต้น 2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ พบว่ายังขาดรถในการดูแล ประชาชนในพื้นที่และบุคลากรทำงานไม่ ต่อเนื่อง 3. การปรับสภาพแวดล้อมรอบศูนย์พัฒนาเด็ก เล็กเพื่อทัศนียภาพที่ดีและการเตรียมตัวปรับ ขยายพื้นที่เพื่อการรองรับการเพิ่มระดับชั้น การศึกษา



ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	พื้นที่ทำการวิจัย	ปัญหาที่พบ
			<p>4. บุคลากรในการให้บริการต่อประชาชนในพื้นที่ และรับบุคลากรเข้ามารับทำงานเพิ่ม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการให้บริการ</p> <p>5. การเพิ่มรถในการตรวจตราเวลาเกิดเหตุและการจัดจ้างจัดซื้ออุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อการระงับเหตุที่ดี</p> <p>6. การทำงานการแพทย์ฉุกเฉิน ต้องทำความเข้าใจให้ประชาชนทราบ โดยวิธีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง</p>
ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์ น่าน	2563	องค์การบริหาร ส่วนตำบลเจดีย์ ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน	<p>1. องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย</p> <ul style="list-style-type: none">- ควรมาให้บริการแจกเบี้ยผู้สูงอายุและผู้พิการที่หมู่บ้าน เนื่องจากไม่สะดวกไปกตที่ธนาคาร- ควรเตรียมพร้อมต่อสถานการณ์ด้านอัคคีภัยและอุทกภัย <p>2. ด้านสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none">- ควรดำเนินการซ่อมไฟกิ่งข้างถนนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น <p>3. ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัยจัดซื้อรถเก็บขยะภายในชุมชน</p> <p>4. ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัยพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพี่น้องประชาชนในพื้นที่ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีสืบต่อไป</p>



ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	พื้นที่ทำการวิจัย	ปัญหาที่พบ
			5. รักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีและพัฒนาสืบต่อไป
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา	2563	เทศบาลนคร สมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัด สมุทรปราการ จังหวัด สมุทรปราการ	1. งานด้านทะเบียน - เทศบาลควรมีการปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการบริการให้มีความกระชับ และรวดเร็ว มีขั้นตอนการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น - เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเอกสารของงานด้านทะเบียนให้ประชาชนรับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง - เนื่องจากงานด้านทะเบียนเป็นงานที่มีประชาชนเข้ามารับบริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งในบางครั้งบัตรคิวไม่เพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน ควรมีการแบ่งสัดส่วนงานเพิ่มเติม เพื่อให้สะดวกต่อการให้บริการ 2. งานด้านรายได้หรือภาษี - เทศบาลควรมีการส่งเสริมนโยบายการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่อง - ควรมีการจัดหาบุคลากรในการจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้น เพื่อรองรับงานและภารกิจใน ด้านรายได้หรือภาษีและไม่ให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการกับประชาชน



ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	พื้นที่ทำการวิจัย	ปัญหาที่พบ
			3. งานด้านการศึกษา - เทศบาลควรมีนโยบายส่งเสริมการ ประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากประชาชนยังไม่เข้าใจในเรื่องของงาน บริการด้านการศึกษามากนัก 4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง - จากการสำรวจความพึงพอใจในการรับ บริการด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง
สัญญา เคนาภูมิ และคณะ	2562	องค์การบริหาร ส่วนตำบลชั้นไต่ ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร	ด้านการให้บริการ - ถนนบางเส้นชำรุดและยังไม่ได้รับการ ปรับปรุง - น้ำประปาไม่ไหล ไม่สะดวก เป็นบางเวลา น้ำ ไม่สะอาด - เครื่องกระจายเสียงดังไม่ครอบคลุมพื้นที่ - ความไม่จริงจังของเจ้าหน้าที่ในเขตท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยแม่โจ้	2561	องค์การบริหาร ส่วนตำบลเขื่อน ผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	ด้านการให้บริการ - ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการ ให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
มหาวิทยาลัยสวน ดุสิต ศูนย์การศึกษา นอกที่ตั้ง ตรัง	2561	องค์การบริหาร ส่วนตำบลนา ชุมเห็ด	ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ - หน่วยงานควรมี คอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตที่มี ประสิทธิภาพสูง เพื่อความความคล่องตัวใน การทำงาน



ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	พื้นที่ทำการวิจัย	ปัญหาที่พบ
วิทยาลัยการ สาธารณสุขสิรินธร	2561	องค์การบริหาร ส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา	1. ด้านการบริการ - ควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่าง ๆ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ให้รักษามาตรฐานการบริการให้คงอยู่ต่อไป ทั้งนี้เพื่อดำรงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญาไว้ต่อไป 2. ด้านอุปกรณ์ - ควรปรับปรุงคือควรสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์เพื่อการให้บริการด้านการกู้ชีพกู้ภัยให้เพียงพอเนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการประชาชน และควรสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก คือห้องน้ำห้องส้วมให้เพียงพอเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการต่อไป
สถาบันวิจัยและ พัฒนามหาวิทยาลัย ราชภัฏวไลย อลงกรณ์ ในพระบรม ราชูปถัมภ์	2561	องค์การบริหาร ส่วนตำบลนพรัตน์ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี	1. ด้านการให้บริการ - ควรจัดทำป้ายขั้นตอนหรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ ให้ชัดเจนและเพียงพอต่อการให้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น - ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้าอบรม สัมมนาหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นประจำทุกปี



ชื่อผู้วิจัย/หน่วยงาน	พ.ศ	พื้นที่ทำการวิจัย	ปัญหาที่พบ
			- ปรับปรุงและพัฒนาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน
สุธรรม ขนาศักดิ์	2560	องค์การบริหาร ส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล	ด้านการประชาสัมพันธ์ - การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ สังคมออนไลน์
สุขศิริ ประสมสุข และณัททวิ ศิริรัตน์	2560	องค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่ม แบน จังหวัด สมุทรสาคร	ด้านสาธารณูปโภค - ควรปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อมและสาธารณูปโภคต่าง ๆ ได้แก่การซ่อมถนนที่ชำรุด ไฟฟ้าตามถนน รวมถึงการแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำเน่าเสียตามลำคลอง
มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะ เศรษฐศาสตร์และ บริหารธุรกิจ	2560	องค์การบริหาร ส่วนตำบลบาไร่ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา	ด้านการให้บริการ - ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
สถาบันวิจัยและ พัฒนา มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุดรธานี	2560	องค์การบริหาร ส่วนตำบลสร้าง ก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี	ด้านการให้บริการ - ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น



จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปปัญหาที่พบและต้องการ การปรับปรุงเป็นส่วนใหญ่ ที่สำคัญคือ

1. ด้านการให้บริการ เช่น

- ควรมาให้บริการแก่เบี้ยผู้สูงอายุและผู้พิการที่หมู่บ้าน เนื่องจากไม่สะดวกไปกตที่ธนาคาร
- รักษามาตรฐานการให้บริการที่ดี
- ความไม่จริงใจของเจ้าหน้าที่ในเขตท้องถิ่น
- ควรจัดทำป้ายขั้นตอนหรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ ให้ชัดเจนและเพียงพอต่อการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้าอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นประจำทุกปี
- การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายรวมทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ สังคมออนไลน์

2. งานด้านทะเบียน

- ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการบริการให้มีความกระชับ และรวดเร็ว มีขั้นตอนการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- เนื่องจากงานด้านทะเบียนเป็นงานที่มีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งในบางครั้งบัตรคิวไม่เพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน ควรมีการแบ่งสัดส่วนงานเพิ่มเติม เพื่อให้สะดวกต่อการให้บริการ
- ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเอกสารของงานด้านทะเบียนให้ประชาชนรับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง



3. งานด้านรายได้หรือภาษี

- ควรมีการส่งเสริมนโยบายการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีและ ค่าธรรมเนียมในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่อง
- ควรมีการจัดหาบุคลากรในการจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้น เพื่อรองรับงานและภารกิจใน ด้านรายได้หรือภาษีและไม่ให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการกับประชาชน

4. งานด้านการศึกษา

- ควรมีนโยบายส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากประชาชนยังไม่เข้าใจในเรื่องของงานบริการด้านศึกษามากนัก

5. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ถนนบางเส้นชำรุดและยังไม่ได้รับการปรับปรุง
- น้ำประปาไม่ไหล ไม่สะอาด เป็นบางเวลา น้ำไม่สะอาด
- เครื่องกระจายเสียงดังไม่ครอบคลุมพื้นที่
- ควรปรับปรุงคือควรสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์เพื่อการให้บริการด้านการกู้ชีพกู้ภัยให้เพียงพอ เนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการประชาชน
- ควรปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อมและสาธารณูปโภคต่าง ๆ ได้แก่การซ่อมถนนที่ชำรุด ไฟฟ้าตามถนน รวมถึงการแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำเน่าเสียตามลำคลอง

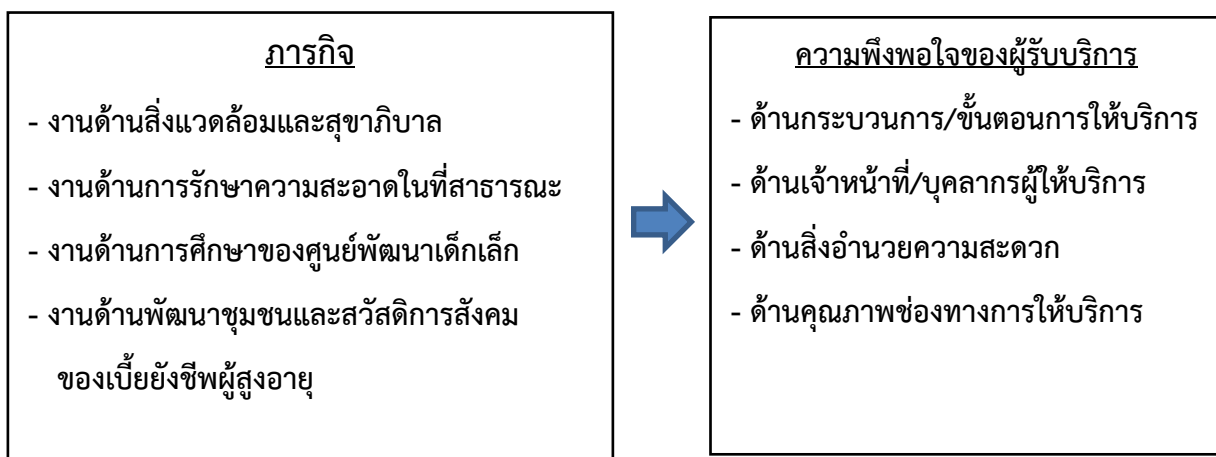
6. ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

- หน่วยงานควรมีคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อความคล่องตัวในการทำงาน



2.6 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวทางการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ทำให้มีแนวทางการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 7 กรอบแนวคิดในการสำรวจความพึงพอใจ