รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการ
ของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์
อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
กันยายน ๒๕๖๔

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมินประกอบด้วย 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้และภาษี และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงานแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ จำนวน 400 คน และผลการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.755, S.D. = 0.45) โดยมีค่าร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 95.10 อยู่ในระดับ 10 คะแนน

ตารางสรุประดับความพึงพอใจในการให้บริการของแต่ละงาน

การให้บริการรายด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ร้อยละ
1. งานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.750	0.46	มากที่สุด	95.00
2. งานด้านการศึกษา	4.780	0.46	มากที่สุด	95.60
3. งานด้านรายได้และภาษี	4.730	0.45	มากที่สุด	94.60
4. งานด้านสาธารณสุข	4.760	0.43	มากที่สุด	95.20
รวม	**4.755**	**0.45**	**มากที่สุด**	**95.10**

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการและนำเอารูปแบบการบริการที่มีประสิทธิภาพไปใช้กับงานบริการด้านอื่น ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ดำเนินการภายใต้ความร่วมมือระหว่างคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ร่วมกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ มีความมุ่งหมายจะประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์และสะท้อนให้เห็นความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังสามารถนำผลการประเมินใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการและใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ดียิ่งขึ้น

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนสำเร็จลงได้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ขอขอบพระคุณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ คณะผู้บริหารและบุคลากรที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินฯ และขอขอบพระคุณ ประชาชนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ไว้ ณ โอกาสนี้

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	**1**
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	4
1.3 ขอบเขตของการประเมิน	4
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 เอกสารและข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง	**6**
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	12
2.4 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน	**25**
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	25
3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	26
3.4 กระบวนการประเมินผล	26
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	26
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27
3.8 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	**29**
4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการในภาพรวม	29
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	30
4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา	35
4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	40
4.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	**45**
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	**51**
5.1 สรุปผล	51
5.2 อภิปรายผล	52
5.3 ข้อเสนอแนะ	53
บรรณานุกรม	**54**
ภาคผนวก	**56**
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	**57**
ภาคผนวก ข ภาพถ่ายการเก็บข้อมูลในพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์	**66**

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ในภาพรวม 29
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 30
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ 30
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา 31
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ 31
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 32
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 33
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 35
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ 35
ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา 36
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ 36
ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 37
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา 37
ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 40
ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ 40
ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา 41
ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ 41

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 42
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี 42
ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 45
ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ 45
ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา 46
ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ 46
ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 47
ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข 47

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้ กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจ ให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย มีกระบวนการที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาค ให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น สนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้น มีคุณภาพ มาตรฐานการบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน /สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2546)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริการ การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง โดยจัดทำแผนและดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา ด้านศาสนาและวัฒนธรรม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านแหล่งน้ำ ด้านการเมือง ด้านการให้บริการ และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทอันสำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิตของประชาชน อีกทั้งมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะดำเนินงานโดยยึดผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก ทั้งในการแก้ปัญหาการตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิตของประชาชนและการพัฒนาให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ข้างต้นจะทราบได้จากชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน โดยรับทราบได้จากเจตคติที่ดีและความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในนำเชิงภารกิจของรัฐและต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความ จำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการรวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่องและในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้นต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), 2548)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการเป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความ สำคัญ กับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การบริหารความรู้ในองค์การ การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการโดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัดในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือสามารถเพิ่มผลงานหรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายและคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่สุดในจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงถูกคาดหวังจากว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เหตุนี้จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรงซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อให้ข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

ในการนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่นที่มีความรับผิดชอบด้านการประเมิน มีบุคลากรที่มีความพร้อมและเพียงพอในการดำเนินการได้ จึงเกิดความร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการและ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ผลการประเมินครั้งนี้คาดว่าจะเป็นประโยชน์ สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ในงานบริการทั้ง 4 งาน ได้แก่

1) งานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

2) งานด้านการศึกษา

3) งานด้านรายได้และภาษี

4) งานด้านสาธารณสุข

1.3 ขอบเขตของการประเมิน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 981,940 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ในปีงบประมาณ 2564 จำนวน 400 คน

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาขอรับบริการ งานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการงานด้านต่างๆ ได้แก่ 1) งานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้และภาษี และ 4) งานด้านสาธารณสุข แก่ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีการติดแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน มีการให้ด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อนหลัง มีแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีการให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการให้บริการและมีความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาให้กำหนดในการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง มีช่องทางในการขอติดต่อรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่ มีแบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่าง ๆ ที่สะดวกต่อการขอรับบริการ มีการจัดระบบการประสานงานด้านการบริการภายในเป็นอย่างดี และมีช่องทางในการรับฟังความเห็นร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และการให้เกียรติ การให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการอย่างชัดเจน มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกให้คำแนะนำปรึกษา ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์นำไปพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

1.5.2 เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ในอนาคต

บทที่ 2
เอกสารและข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง

ผู้ประเมินได้ค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการประเมินประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.2.1 องค์ประกอบของการบริการ

2.2.2 หลักการและแนวทางในการบริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เพื่อให้เกิดความครอบคลุมและความชัดเจนในการประเมิน ผู้ประเมินได้ศึกษาถึงความหมายของความพึงพอใจและความสำคัญของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พิณ ทองพูน (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่ มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่ เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2543) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่คาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือ

บริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขันสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ

พวงทอง ตั้งธิติกุล (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นการแสดงออกซึ่งความสุขและความสมหวังของมนุษย์ เมื่อได้รับการตอบสนอง

วิชชุดา หุ่นวิไล (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่ดีต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่นๆ ที่สัมพันธ์กับสิ่งที่ต้องการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หลังการรับบริการของบุคคล จะมีความความรู้สึกพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือดีกว่าที่หวังไว้ และจะรู้สึกไม่พอใจหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง

2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจ สามารถประมวลได้ดังนี้

พรรณี ช.เจนจิต (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่ จะขึ้นอยู่ กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่ เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่ เล็กๆ เป็นไปในลักษณะค่อยๆ ดูดซับจากการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว 4) สื่อมวลชน

อรรถกิจ กรณ์ทอง (2545) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้น ก็จะกำหนดเป้าหมายหลายอย่างเพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 ประการดังนี้ 1) วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

มิลเลทท์ (Millet, 1954, p. 397) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วย งานภาครัฐนั้น เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุด ที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์ (Millett) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจานวนการให้การบริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญ คือ ทำให้ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย ทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นพลังที่จะผลักดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) กล่าวถึง การให้บริการไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

2.2.1 องค์ประกอบของการบริการ

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศ์ศิลป์ (2547 : 322) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1) สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่ (1) การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ (2) สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการสถานที่รับบริการ และสภาพห้องน้ำ ซึ่งสถานที่เหล่านี้ของหน่วยบริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

2) การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3) กระบวนการบริการความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และสะดวก

4) พฤติกรรมและวิธีการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการเพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้ (1) บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย (2) การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์ (2546 : 13) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม จะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางการให้บริการ 6) ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

2.2.2 หลักการและแนวทางในการบริการ

มิลล์เล็ท (Millet.1954 : 112-114) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะที่น่าพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นพึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably service) คือ การให้บริการของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาค โดยไม่แยกเพศ อายุ และอื่นๆ รวมถึงการใช้วาจาที่สุภาพกับทุกคน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจการแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอบริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่นที่นั่งรอ รวมถึงที่จอดรถ ในเรื่องนี้มิลล์เล็ทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ต้องบริการให้แล้วเสร็จ และมีการติดตามผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือสื่อสารที่ก้าวหน้า ให้มีการแสดงความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมอยู่เสมอให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

โชติช่วง ภิรมณ์ (2548 : 9-10) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดด้านการบริการแบบต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม คือ การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าเท่าเทียมกัน

2. การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะจำเป็นรีบด่วน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง คือ ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชน

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการพัฒนางานทั้งการบริการคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 32) และ กุลธน ธนาพงศ์ธร (2542 : 28) ได้กล่าวถึงหลักการและแนวทางให้บริการในการให้บริการกับผู้รับบริการมี ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินกว่าผลที่จะได้รับได้

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กำพล เกียรติปฐมชัย (2548 : 57) กล่าวถึง หลักของการบริการที่ดี 3 ประการ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึ่งพาได้

2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะได้รับ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการ ดังรายละเอียดดังนี้

2.3.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2541) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และองค์การทำหน้าที่การปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ฮอลโลเวย์ (Holloway, 1951) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่ มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

ร๊อบสัน (Robson, 1953) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่ น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐบาลได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal rights) และต้องมีองค์กรที่ จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

คลาร์ก (Clarke, 1957) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครอง ดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่น

ใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างโดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของประชาชน และได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร

2.3.2 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง (2548) กล่าวว่า จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวพันกับส่วนได้ส่วยเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบและหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคยความชำนิชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบการบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด คือรากหญ้า ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของระบอบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่ง คือ การขาดรากฐานในท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเนื่องจากความจำเป็นบางประการ

3. ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่ อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง รัฐบาลมิอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่ แตกต่างกัน การแก้ไขปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่ได้อยู่ในท้องถิ่นนั้นๆประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

4. กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ดังนั้นหากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการเองทุกอย่างและไม่แน่ใจว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้นๆ ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่นเพื่อดำเนินการเองแล้วภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายลงไป รัฐบาลจะมีหน้าที่ เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้นเพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญหรือกิจการใหญ่ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่างๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

5. การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเองไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

6. การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจาก การกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้วการพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะหยิบยื่นยัดใส่ หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่ เกิดความหวังทุกปีว่าจะมีลาภลอย แทนที่จะ

เป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพา ไม่ยอมช่วยตนเองอันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

2.3.4 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2549) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นมี ดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการประชาชนในแต่ละท้องที่ ย่อมมีความแตกต่างกันการรอรับการบริการจากรัฐบาลเพียงแห่งเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประ ชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจาการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้แก่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะเป็นการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่าย

บริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้อย่างดี

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อความประหยัดและเพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่ปกครองท้องถิ่น

2.3.5 องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 9 ประการ ดังนี้

1) สถานะตามกฎหมาย หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นขึ้นโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่ และระดับ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จาการ ศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม องค์การอนามัย และสำนักกิจการสังคมได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคล จัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5) การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นและยังคงอยู่ ในการกำกับ ดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่ามีอิสระเต็มที่ที่เดียวคง หมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

9) การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่ เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

สรุปได้ว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น สถานะตามกฎหมาย พื้นที่และระดับการกระจายอำนาจและหน้าที่ องค์การนิติบุคคล การเลือกตั้ง อิสระในการปกครองตนเอง งบประมาณของตนเอง การควบคุมดูแลของรัฐและการปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย

2.4 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

2.4.1 สภาพทั่วไป

1) ที่ตั้ง

จังหวัดเพชรบูรณ์เป็นจังหวัดที่มีแนวเขตติดต่อระหว่างภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคกลาง มีพื้นที่ประมาณ 12,668.416 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 7,917,760 ไร่ ส่วนที่กว้างที่สุดของจังหวัดจากด้านตะวันออกถึงตะวันตก กว้าง 55 กิโลเมตร ส่วนที่ยาวที่สุดวัดจากเหนือสุดถึงใต้สุดยาว 296 กิโลเมตร และสูงจากระดับน้ำทะเล ประมาณ 114 เมตร โดยอยู่

ห่างจากกรุงเทพมหานคร 349 กิโลเมตร ตามทางหลวงหมายเลข 21 จังหวัดเพชรบูรณ์มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ จังหวัดเลย ทิศใต้ ติดต่อกับ จังหวัดลพบุรี ทิศตะวันออก ติดต่อกับ จังหวัดขอนแก่น และชัยภูมิ ทิศตะวันตก ติดต่อกับ จังหวัดพิษณุโลก พิจิตร และนครสวรรค์

2) ลักษณะภูมิประเทศ

จังหวัดเพชรบูรณ์มีลักษณะภูมิประเทศเป็นเทือกเขารูปเกือกม้ารอบพื้นที่ด้านเหนือของจังหวัดและมีแนวขนานกันไปทั้งสองข้างทั้งทิศตะวันออกและทิศตะวันตก พื้นที่ราบส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ที่อยู่ตอนกลางและอำเภอด้านเหนือของจังหวัดเป็นพื้นที่ลาดชัน โดยจากเหนือถึงใต้มีพื้นที่ป่าไม้รวม 3,953,455 ไร่

มีแม่น้ำป่าสักเป็นแม่น้ำสายสำคัญที่สุดของจังหวัด ที่ไหลผ่านตลอดกลางของจังหวัดจากทิศเหนือไปทิศใต้ยาวประมาณ 350 กิโลเมตร ซึ่งต้นน้ำเกิดจากภูเขาผาลาในจังหวัดเลย มีห้วยล้าธารหลายสายเกิดจากภูเขาเพชรบูรณ์ แม่น้ำป่าสักไหลผ่านอำเภอหล่มเก่า หล่มสัก เมืองเพชรบูรณ์ หนองไผ่ บึงสามพัน วิเชียรบุรี และศรีเทพ

3) ลักษณะภูมิอากาศ

เนื่องจากพื้นที่ของจังหวัดมีภูเขาล้อมรอบจึงท้าให้อากาศร้อนจัดในฤดูร้อน หนาวจัดในฤดูหนาวโดยเฉพาะพื้นที่อำเภอน้ำหนาว อำเภอเขาค้อ และอำเภอหล่มเก่า จะมีอากาศหนาวที่สุด พื้นที่ภูเขาจะมีอากาศเย็นตลอดปี ในฤดูร้อนและฤดูฝน อุณหภูมิสูงสุด 37.2 องศาเซลเซียส และต่ำสุด 20.4 องศาเซลเซียส

- ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม
- ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึงเดือนตุลาคม
- ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์

4) ลักษณะของแหล่งน้ำ

จังหวัดเพชรบูรณ์ มีลักษณะภูมิประเทศเป็นแอ่งกระทะ มีห้วย คลอง บึง กระจัดกระจายอยู่ทั่วไปในพื้นที่ และแม่น้ำที่สำคัญเพียงสายเดียว คือ แม่น้ำป่าสัก เดิมแม่น้ำป่าสักมีความอุดมสมบูรณ์มาก เพราะมีน้ำใช้ในการเกษตรได้ตลอดทั้งปี แต่ในปัจจุบันมีสภาพตื้นเขิน มีน้ำเฉพาะในฤดูฝน ส่วนในฤดูแล้งน้ำจะแห้งขาดเป็นตอน ๆ ไม่เพียงพอแก่การเพาะปลูก นอกจากนี้จังหวัดเพชรบูรณ์ยังมีโครงการชลประทานขนาดกลาง รวมทั้งสิ้น 13 โครงการ ปริมาณความจุน้ำ รวม 181.06 ล้านลูกบาศก์

เมตร มีพื้นที่ได้รับผลประโยชน์จากโครงการชลประทานขนาดกลางรวมทั้งสิ้น 188,250 ไร่ โดยอ่างเก็บน้ำคลองล้ากงมีปริมาณความจุสูงสุดที่ 48.52 ล้านลูกบาศก์เมตร สำหรับพื้นที่รับประโยชน์ 50,000 ไร่

5) ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในปี 2560 จังหวัดเพชรบูรณ์มีพื้นที่ป่า จำนวน 2,436,038.23 ไร่ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 31.59 ของพื้นที่ทั้งหมด เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา จะเห็นว่ามีพื้นที่ป่าเพิ่มขึ้นจำนวน 16,735 ไร่

2.4.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

จังหวัดเพชรบูรณ์แบ่งการปกครองออกเป็น 11 อำเภอ 117 ตำบล 1,439 หมู่บ้าน โดยมี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวม 128 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลเมือง 3 แห่ง เทศบาลตำบล 22 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 102 แห่ง โดยอำเภอเมืองเพชรบูรณ์มีพื้นที่มาก ที่สุดอยู่ที่ 2,281 ตร.กม. ในขณะที่อำเภอหล่มสักเป็นอำเภอที่มีจำนวนตำบล จำนวนหมู่บ้าน และจำนวน อบต. มากที่สุดของจังหวัด โดยมีจำนวน 23 ตำบล 251 หมู่บ้าน และ 15 อบต. ตามลำดับ

2.4.3 จำนวนประชากร

จำนวน 981,940 คน (จำนวนประชากรจากการทะเบียน จำแนกตามเพศ อายุ และจังหวัด, สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2564 : ออนไลน์)

2.4.4 สภาพสังคม

1) การศึกษา

จังหวัดเพชรบูรณ์ มีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจำนวน 10 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการจังหวัดเพชรบูรณ์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเพชรบูรณ์ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ วิทยาลัยสารพัดช่างจังหวัด เพชรบูรณ์ วิทยาลัยการอาชีพวิเชียรบุรี วิทยาลัยการอาชีพชนแดน วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีจังหวัด เพชรบูรณ์ มีโรงเรียนระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา รวมทั้งสิ้น 600 แห่ง มีห้องเรียนรวมทั้งสิ้น 7,113 ห้อง ครูจำนวน 6,095 คน และนักเรียนจำนวน 138,530 คน โดยมีสัดส่วนครู 1 ต่อนักเรียน 22.72 คน และเป็นที่น่าสังเกตว่าอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ มีจ้านวนนักเรียน

กำลังศึกษาระดับประถมศึกษา หรือ ต่ำกว่า และจ้านวนนักเรียนระดับมัธยมศึกษาสูงที่สุด คือ จำนวน 28,360 คน และจำนวน 24,430 คน

2) สาธารณสุข

จังหวัดเพชรบูรณ์มีสถานพยาบาล รวม 569 แห่ง โรงพยาบาลรัฐบาล จำนวน 12 แห่ง โรงพยาบาลเอกชน จำนวน 3 แห่ง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 154 แห่ง และคลินิก 400 แห่ง

3) การสังคมสงเคราะห์

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า สถานการณ์ในเรื่องของการมีอาชีพและรายได้ของจังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี ความเหลื่อมล้ำทางด้านรายได้ค่อนข้างน้อย และมีคนมีอาชีพและรายได้มาก สะท้อนจากปัจจัย ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์ความไม่เสมอภาคด้านรายได้ที่มีค่าน้อย จำนวนคนอายุ 15 - 60 ปี มีอาชีพ รายได้ และจ้านวนคนอายุมากกว่า 60 ปี ที่มีอาชีพและรายได้ อยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตาม จังหวัดเพชรบูรณ์ ยังคงมีปัญหาในเรื่องของความเสมอภาคในด้านอื่นๆ อาทิ การงานและรายได้ โดยเฉพาะของเพศหญิง สะท้อนจากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สัดส่วนแรงงานเพศหญิงต่อประชากรทั้งหมด อัตราพึ่งพิง สัดส่วนผู้หญิงในระดับบริหารอยู่ในระดับต่ำ อีกทั้งยังมีปัญหาเรื่องความยากจน ซึ่งสะท้อนจากสัดส่วนคนยากจนด้านอาหารต่อ จำนวนคนยากจนทั้งหมดอยู่ในระดับสูง ปัญหาด้านสวัสดิการ สะท้อนจากสัดส่วนประชากรในการเข้าถึงสวัสดิการยังไม่อยู่ในระดับสูงและสัดส่วนประชากรผู้ใช้สิทธิประกันสุขภาพอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสามารถโยงถึงความยากลำบากในการเข้าถึงของระบบสาธารณสุขได้ นอกจากนั้นยังมีปัญหาความเสมอภาคทางด้านการศึกษาที่สะท้อนมาจากปัจจัยจำนวนนักเรียนด้อยโอกาสที่อยู่ในระดับสูงและจำนวนนักเรียนพิการเรียนร่วมยังไม่อยู่ในระดับสูง นอกจากนั้นข้อมูลยังชี้ให้เห็นว่า จังหวัดเพชรบูรณ์มีจุดเด่นในเรื่องของการดูแลสุขภาพ ซึ่งสะท้อนจากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ อัตราการเกิดมีชีพ สัดส่วนประชากรที่มีอายุยืน จำนวนคนในครัวเรือน กินอาหารถูกสุขลักษณะ ปลอดภัยและได้มาตรฐาน จำนวนคนในครัวเรือนมีการใช้ยาเพื่อบำบัด บรรเทา อาการเจ็บป่วยเบื้องต้นอย่างเหมาะสม จำนวนคนอายุ 35 ปีขึ้นไป ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีเพื่อคัดกรองความเสี่ยงต่อโรค และจำนวนคนอายุ 6 ปีขึ้นไป ออกกาลังกายอย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 วัน วันละ 30 นาที อยู่ในระดับดีทั้งสิ้น อีกทั้งอัตราเพิ่มของการเจ็บป่วยด้วยโรคหัวใจ เบาหวาน หลอดเลือดสมอง ความดัน

โลหิตสูง และมะเร็งยังอยู่ในระดับต่ำ อีกทั้ง ยังมีกิจกรรมในครอบครัวที่ดีซึ่งสะท้อนจากปัจจัย ที่เกี่ยวข้อง คือ จำนวนคนอายุ 6 ปีขึ้นไป ปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และจำนวนคนในครัวเรือนมีส่วนร่วมทำกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของหมู่บ้าน/ชุมชน หรือท้องถิ่น อยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตาม อัตราการสูบบุหรี่กับดื่มแอลกอฮอล์ยังอยู่ในระดับสูง ในส่วนคุณภาพการศึกษายังอยู่ในเกณฑ์ไม่ดีนัก โดยคะแนนเฉลี่ยสติปัญญา (IQ) เด็กนักเรียนไทยอยู่ในระดับปานกลาง และปีการศึกษาเฉลี่ยของคนไทย รวมทั้งระดับคะแนนเฉลี่ย O-Net ยังอยู่ในระดับต้องปรับปรุง ในส่วนปัญหาสังคมอื่น ๆ พบว่า ยังคงต้องปรับปรุงในประเด็นด้านสุขภาพจิต และการควบคุมความประพฤติเยาวชน

2.4.5 ระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง

มีเส้นทางคมนาคมทางรถยนต์หลายเส้นทาง แต่ยังไม่มีเส้นทางคมนาคมรถไฟ เส้นทางหลักคือ ทางหลวงหมายเลข 21 สายสระบุรี-หล่มสัก และเส้นทางหลวงหมายเลข 12 ซึ่งเป็นทางหลวงและเป็นเส้นทางคมนาคมแนวพื้นที่เศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตก (East-West Economic Corridor) เชื่อมโยงประเทศ พม่า-ไทย-ลาว-เวียดนามตามโครงการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงหรือ GMS (Greater Mekong Sub region: GMS) ซึ่งสร้างโอกาสในการพัฒนาและได้รับประโยชน์จากการพัฒนา เศรษฐกิจ โดยเชื่อมต่อกับเมืองศูนย์กลางในกลุ่มจังหวัด (พิษณุโลก) ทั้งด้านการค้า การลงทุน และ การท่องเที่ยว ในลักษณะ Supply และ/หรือ Value Chain โดยเชื่อมต่อกับแนวพื้นที่เศรษฐกิจเหนือ-ใต้ (North-South Economic Corridor) ไปยังประเทศจีน-พม่า/ลาว-ไทย ระยะทางประมาณ 1,280 กิโลเมตร เส้นทางหลักหมายเลข 12 ดังกล่าว ยังไม่ได้รับการพัฒนาให้เป็นเส้นทาง 4 ช่องทางจราจรตลอดทั้งสาย โดยเฉพาะช่วงชุมแพ (ขอนแก่น) – หล่มสัก สำหรับเส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางและรถขนาดเล็ก ในจังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์มีเส้นทางเดินรถโดยสารและรถขนาดเล็ก จำนวน 47 เส้นทาง ดังนี้ เส้นทางเดินรถหมวด จำนวน 2 เส้นทาง เส้นทางเดินรถหมวด 2 จำนวน 2 เส้นทาง เส้นทางเดินรถหมวด 3 จำนวน 28 เส้นทาง เส้นทางเดินรถหมวด 4 จำนวน 28 เส้นทาง เส้นทางเดินรถขนาดเล็ก จำนวน 27 เส้นทาง เส้นทางรถไฟ ปัจจุบันจังหวัดเพชรบูรณ์ยังไม่มีเส้นทางรถไฟตัดผ่าน สำหรับสนามบิน จังหวัดเพชรบูรณ์มีสนามบินอยู่ห่างจากตัวเมืองเพชรบูรณ์ไปทางเหนือ ประมาณ 30 กิโลเมตร ซึ่งมีศักยภาพในการควบคุมการขนส่งทางอากาศในเขตรับผิดชอบ ให้

เป็นไปตามตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับการให้บริการและอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่อากาศยาน ผู้โดยสาร และบุคคลอื่นที่ใช้ บริการท่าอากาศยาน รวมทั้งการขนส่งสินค้า สัมภาระ และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศ ดำเนินการเกี่ยวกับการ ป้องกันและแก้ไขปัญหาการก่อวินาศกรรม อุบัติเหตุที่เกิดกับอากาศยานและท่าอากาศยาน และจังหวัด ใกล้เคียงด้วย แต่ปัจจุบันสนามบินดังกล่าวไม่ได้ทำการเปิดใช้เชิงพาณิชย์ทำให้ไม่มีเที่ยวบินพาณิชย์ให้บริการในพื้นที่

2) การไฟฟ้า

จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี 2559 มีจ้านวนผู้ใช้ไฟฟ้า 301,498 ราย เพิ่มขึ้นเป็น 307,621 ราย ในปี 2560 คิดเป็นอัตราเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 2.03 ต่อปี โดยพลังงานไฟฟ้า ที่จ้ำหน่ายและใช้ในบ้านที่อยู่อาศัยมากที่สุด เท่ากับ 396,724,544 กิโลวัตต์ต่อชั่วโมง รองลงมาเป็น กิจการขนาดใหญ่โดยใช้พลังงานไฟฟ้า เท่ากับ 203,184,364 กิโลวัตต์ต่อชั่วโมง

3) การประปา

จังหวัดเพชรบูรณ์มีการใช้น้ำมากขึ้น จะเห็นได้จากจ้านวนผู้ใช้น้ำและปริมาณน้ำที่ผลิตที่เพิ่มขึ้นทุกปี จากที่มีการผลิตน้ำปริมาณ 11,705,847 ลูกบาศก์เมตร ในปี 2556 มีการผลิตน้ำเพิ่มเป็น 15,408,599 ลูกบาศก์เมตร ในปี 2560 หรือมีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 5.62 ต่อปี

2.4.6 ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

พืชเศรษฐกิจของจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้แก่ ข้าว ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ อ้อยโรงงาน มันสำปะหลัง ถั่วเขียวผิวมัน ถั่วเขียวผิวดำ ยาสูบ ยางพารา มะขามหวาน และกะหล่ำปลี โดยเฉพาะอย่างยิ่งใช้พื้นที่ในการ ปลูกข้าวนาปีมากกว่า 1 ล้านไร่ และมีการใช้พื้นที่ในการปลูกยางพารา และอ้อยโรงงานเพิ่มมากขึ้นในทุกปี

2) การประมง

ในปี 2561 จังหวัดเพชรบูรณ์มีจ้านวนเกษตรกรที่เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำจืดในพื้นที่น้ำจืดจำนวน 8,930 ราย มีเนื้อที่สำหรับเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำจืดรวม 32,983.28 ไร่ มีผลผลิตจากการเพาะเลี้ยงเท่ากับ 6,452.23 ตัน คิดเป็นมูลค่า 293,325,840.05 บาท อีกทั้ง มีปริมาณสัตว์น้ำจืดที่จับได้จากการทำประมง น้ำจืด 1,582.76 ตัน คิดเป็นมูลค่า 60,144,880.00 บาท โดยปริมาณผลผลิตจากการ

เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำจืดและการท้าประมงน้ำจืด รวมทั้งสิ้น 8,034.99 ตัน คิดเป็นมูลค่ารวม 353,470,720.05 บาท โดยอำเภอเมืองเพชรบูรณ์เป็นอำเภอที่มีปริมาณผลผลิตจากการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำจืดและการทำประมงน้ำจืดมากที่สุด

3) การปศุสัตว์

สัตว์เศรษฐกิจในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประกอบด้วย ไก่ สุกร โคนม โคเนื้อ กระบือ โดยในปี 2561 มีจำนวนไก่เนื้อมากที่สุด จำนวน 3,569,498 ตัว ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2560 ที่มี จำนวน 3,318,611 ตัว หรือ มีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.28 ส่วนไก่พื้นเมืองมีการเลี้ยงเพิ่มขึ้นจากจำนวน 800,200 ตัวในปี 2560 เป็น จำนวน 829,976 ตัวในปี 2560 หรือมีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.65 ทั้งนี้ ไก่ไข่ สุกร สุกรมีจำนวนเพิ่มขึ้น เมื่อเปรียบเทียบระหว่างปี 2560 และปี 2561 ในขณะที่ไก่ไข่ โคนม และสุกรมีจ้านวนลดลงเล็กน้อยเมื่อเปรียบเทียบในช่วงเดียวกัน

4) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

สินค้า OTOP นโยบายของรัฐบาลที่ให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ เพื่อให้แต่ละชุมชนสามารถใช้ทรัพยากรและภูมิปัญญาท้องถิ่นในการพัฒนาสินค้า โดยมุ่งหวังให้ ผู้ผลิตมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการจ้าหน่ายสินค้า จังหวัดเพชรบูรณ์มีสินค้า OTOP ที่หลากหลายทั้งประเภท ผ้า เครื่องแต่งกาย ประเภทอาหาร สมุนไพร ของใช้ และอื่นๆ ซึ่งสินค้าเด่นๆ ที่สร้างรายได้ให้กับคนในพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นกระเป๋าผ้า มะขามคลุกน้ำตาลแกะเมล็ด เกลือขัดผิว สมุนไพรชญานิน หมอนอิง และน้ำผลไม้เข้มข้น (น้ำมันเบอร์รี่เข้มข้น) และอื่นๆ ที่มากมายที่สร้างรายได้ให้กับจังหวัดถึงจำนวน 1,813,141,949 บาท ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

2.4.7 ทรัพยากรธรรมชาติ

1) น้ำ

สำหรับโครงการชลประทานยังมีจำนวนน้อยอยู่ โดยในปัจจุบันมีจำนวนโครงการชลประทาน ขนาดกลางทั้งสิ้น 13 โครงการมีปริมาณความจุน้ำ 189.69 ล้านลูกบาศก์เมตรมีพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์ จ้านวนทั้งสิ้น 188,250 ไร่ และมีโครงการชลประทานขนาดเล็กทั้งสิ้น 205 โครงการ มีปริมาณความจุน้ำ 10.692 ล้านลูกบาศก์เมตร มีพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์จำนวนทั้งสิ้น 326,570

ไร่ ซึ่งจากข้อมูลผลสรุปผลการ ดำเนินโครงการชลประทาน 2558 นั้นพบว่าสัดส่วนพื้นที่ได้รับประโยชน์มีจ้านวนเพียงร้อยละ 9.92 ของ พื้นที่เกษตรกร

2) ป่าไม้

ปี 2560 จังหวัดเพชรบูรณ์มีพื้นที่ป่าไม้ประมาณ 2,436,038 ล้านไร่ หรือประมาณร้อยละ 31.59 ของพื้นที่ทั้งหมดของจังหวัด ซึ่งหากเทียบสัดส่วนพื้นที่ป่าไม้ต่อพื้นที่ทั้งหมดกับจังหวัดในกลุ่มภาคเหนือตอนล่าง 1 จังหวัดเพชรบูรณ์ถือว่าเป็นจังหวัดที่มีสัดส่วนพื้นที่ป่าที่ค่อนข้างน้อย นอกจากนี้ หากพิจารณาข้อมูลในอดีตพบว่าสัดส่วนของพื้นที่ป่าไม้ของจังหวัดเพชรบูรณ์มีแนวโน้มลดลง โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2556 ที่พื้นที่ป่า มีอัตราที่ลดลงกว่าร้อยละ 5.6 สาเหตุสำคัญอาจเกิดจากปัญหาการรุกล้ำพื้นที่ป่าจากการทำการเกษตรหรือการท่องเที่ยว แต่หลังจากปี พ.ศ. 2557 พื้นที่ป่าก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นแต่ยังไม่มากนัก

บทที่ 3
วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ประเมินได้ดำเนินการดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 981,940 คน (จำนวนประชากรจากการทะเบียน จำแนกตามเพศ อายุ และจังหวัด, สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2564 : ออนไลน์)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน ที่เคยใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ในปีงบประมาณ 2564 กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินผลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามโดยสอบถามประชาชนผู้ที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ในปีงบประมาณ 2564 เป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นตามแนวทางการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 4 ชุด ตามงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) งานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้และภาษี และ 4) งานด้านสาธารณสุข และแต่ละชุดประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้และภาษี และ 4) งานด้านสาธารณสุข ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ รวมทั้งสิ้น 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ประเมินได้นำเสนอแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และขอความอนุเคราะห์ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา โดยมีรายชื่อดังนี้

3.3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ อานี

3.3.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์เครือวัลย์ อินทรสุข

3.3.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิสิษฐิกุล แก้วงาม

โดยใช้แบบประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ พบว่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ IOC (Index of Item – Objective Congruence : IOC) มีค่าเท่ากับ 0.90 โดยผู้ประเมินได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3.4 กระบวนการประเมินผล

กระบวนการประเมิน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.4.1 การวางแผนดำเนินการโดย

- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจแนวคิดและการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.4.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.3 สรุปและรายงานผลการประเมิน

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ประเมิน ดำเนินการสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ตอบแบบสอบถามจนเก็บแบบสอบถามกลับคืนครบทุกฉบับ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ประเมิน ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วนประกอบดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (f) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

3.8 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.8.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์วิเคราะห์ข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของ ลิเคิร์ท (Likert) วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลผลเป็นระดับใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Fisher อ้างถึงใน ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์, 2556, หน้า 15)

4.21 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.8.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ความพึงพอใจที่ระดับ 2.61 – 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ความพึงพอใจที่ระดับ 1.00 – 2.60 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.8.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละ ตามประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2558 (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2558)

สูตรการคำนวณ

$$= \frac{\text{ผลรวมร้อยละความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$

แล้วนำมาเปรียบเทียบเป็นค่าคะแนน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจและคะแนน

ค่าเฉลี่ย	**ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)**	**คะแนน**
ไม่เกิน 5	มากกว่าร้อยละ 95	10
ไม่เกิน 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกิน 4.5	ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกิน 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกิน 4	ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกิน 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
ไม่เกิน 3.5	ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกิน 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกิน 3	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ไม่เกิน 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.5	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ประเมินนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ตอนดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการในภาพรวม

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านงานด้านการศึกษา

4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

4.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ในภาพรวม

งานบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ร้อยละ
1. งานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.750	0.46	มากที่สุด	95.00
2. งานด้านการศึกษา	4.780	0.46	มากที่สุด	95.60
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.730	0.45	มากที่สุด	94.60
4. งานด้านสาธารณสุข	4.760	0.43	มากที่สุด	95.20
รวม	**4.755**	**0.45**	**มากที่สุด**	**95.10**

จากตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.755, S.D. = 0.45) คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 90.50 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข งานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง และงานด้านรายได้หรือภาษี

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	29	43.33
หญิง	51	56.67
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 และเป็นเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	-	-
อายุ 18 - 30 ปี	19	23.75
อายุ 31 - 50 ปี	43	53.75
อายุ 51 - 60 ปี	12	15.00
61 ปี ขึ้นไป	6	7.50
รวม	**80**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 50 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 รองลงมามีอายุระหว่าง 18 - 30 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 และน้อยที่สุดมีอายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อย 7.50

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	22	27.50
มัธยมศึกษา	17	21.25
อนุปริญญา	11	13.75
ปริญญาตรี	25	31.25
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.25
อื่น ๆ	4	5.00
รวม	**80**	**100.00**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีคุณวุฒิปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมามีคุณวุฒิระดับประถมศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และน้อยที่สุดมีคุณวุฒิอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	19	23.75
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	14	17.50
เกษตรกร	24	30.00
รับจ้าง	22	27.50
อื่น ๆ (ไม่ได้ทำงาน/พิการ)	1	1.25
รวม	**80**	**100.00**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมามีอาชีพรับจ้าง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และน้อยที่สุดมีอาชีพอื่น ๆ (ไม่ได้ทำงาน/พิการ) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5000 บาท	12	15.00
5,001 – 10,000 บาท	21	26.25
10,001 – 15,000 บาท	29	36.25
15,001 – 20,000 บาท	14	17.50
มากกว่า 20,000 บาท	4	5.00
รวม	**80**	**100.00**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท บาท 21 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากว่า 20,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อกาให้บริการงานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนงานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	$\bar{x}$	S.D.	**ความหมาย**
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ			
1) การติดแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.78	0.42	มากที่สุด
2) มีการให้บริการด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อนหลัง	4.75	0.44	มากที่สุด
3) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.76	0.46	มากที่สุด
4) การให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.44	มากที่สุด
5) มีความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนดในการให้บริการ	4.79	0.44	มากที่สุด
ภาพรวมในขั้นตอนการให้บริการ	**4.77**	**0.44**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อกาให้บริการงานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนงานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.63	0.49	
1) มีช่องทางในการขอติดต่อรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น			มากที่สุด
2) มีช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น	4.74	0.44	มากที่สุด
3) มีแบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ ที่สะดวกต่อการขอรับบริการ	4.73	0.45	มากที่สุด
4) มีการจัดระบบการประสานงานด้านการบริการภายในเป็นอย่างดี	4.73	0.55	มากที่สุด
5) มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น, โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น	4.73	0.45	มากที่สุด
ภาพรวมช่องทางการให้บริการ	**4.71**	**0.48**	มากที่สุด
3.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมในการให้บริการ	4.85	0.39	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.75	0.46	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.71	0.46	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.73	0.45	มากที่สุด
5) การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.76	0.43	มากที่สุด
ภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.76**	**0.44**	**มากที่สุด**
4.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน	4.73	0.45	มากที่สุด
2) มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกให้คำแนะนำปรึกษา	4.76	0.62	มากที่สุด
3) ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ	4.64	0.48	มากที่สุด
4) ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด
5) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มสะอาด ห้องน้ำ Free Wi-Fi เป็นต้น	4.75	0.44	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนงานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ภาพรวมในสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.75**	**0.47**	มากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	**4.750**	**0.46**	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.750, S.D. = 0.46) คิดเป็นร้อยละ 95.00 โดยจำแนกเป็นขั้นตอน 4 ขั้นตอน ดังนี้

1.ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.75, S.D. = 0.44) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) การให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ

2) มีความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนดในการให้บริการ

3) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

4) การติดแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน

5) มีการให้ด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน - หลัง

2. ช่องทางการให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.71, S.D. = 0.48) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น

2) มีแบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ ที่สะดวกต่อการขอรับบริการ

3) มีการจัดระบบการประสานงานด้านการบริการภายในเป็นอย่างดี

4) มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น, โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line

5) มีช่องทางในการขอติดต่อรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.76, S.D. = 0.44 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมในการให้บริการ

2) การให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน

4) เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส

5) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

4. สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.75, S.D. = 0.47) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

2) มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยสะดวกให้คำแนะนำปรึกษา

3) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มสะอาด ห้องน้ำ เป็นต้น

4) ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน

5) ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ

4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	60	28.70
หญิง	95	61.30
รวม	**155**	**100.00**

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 และเป็นเพศชาย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	110	70.97
อายุ 18 - 30 ปี	17	10.97
อายุ 31 - 50 ปี	21	13.55
อายุ 51 - 60 ปี	7	4.51
61 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	**155**	**100.00**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 70.97 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 - 50 ปีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.55 และน้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.51

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษา	127	81.94
อนุปริญญา	4	2.58
ปริญญาตรี	20	12.90
สูงกว่าปริญญาตรี	4	2.58
อื่น ๆ	-	-
รวม	**155**	**100.00**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีคุณวุฒิระดับมัธยมศึกษา จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 81.94 รองลงมามีคุณวุฒิปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 และน้อยที่สุดเท่ากัน คือ มีคุณวุฒิสูงกว่าปริญญาตรีและอนุปริญญา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.58

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	20	12.90
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	9	5.80
เกษตรกร	11	7.10
รับจ้าง	30	19.36
อื่น ๆ (ไม่ได้ทำงาน/กำลังศึกษา)	85	54.84
รวม	**155**	**100.00**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษา จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 54.84 รองลงมามีอาชีพรับจ้าง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 19.36 และน้อยที่สุดมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	106	68.40
5,001 – 10,000 บาท	20	12.90
10,001 – 15,000 บาท	10	6.45
15,001 – 20,000 บาท	5	3.22
มากกว่า 20,000 บาท	14	9.03
รวม	**155**	**100.00**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 และน้อยที่สุดมีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.22

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนงานด้านการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ			
1) การติดแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.79	0.47	มากที่สุด
2) มีการให้บริการด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อนหลัง	4.68	0.53	มากที่สุด
3) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.79	0.48	มากที่สุด
4) การให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.43	มากที่สุด
5) มีความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนดในการให้บริการ	4.83	0.44	มากที่สุด
ภาพรวมในขั้นตอนการให้บริการ	**4.79**	**0.47**	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางในการขอติดต่อรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น	4.71	0.48	มากที่สุด
2) มีช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น	4.84	0.42	มากที่สุด
3) มีแบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ ที่สะดวกต่อการขอรับบริการ	4.63	0.52	มากที่สุด
4) มีการจัดระบบการประสานงานด้านการบริการภายในเป็นอย่างดี	4.86	0.40	มากที่สุด
5) มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น, โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น	4.83	0.40	มากที่สุด
ภาพรวมช่องทางการให้บริการ	**4.78**	**0.45**	มากที่สุด
3.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมในการให้บริการ	4.86	0.43	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.59	0.51	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.72	0.47	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.79	0.44	มากที่สุด
5) การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.81	0.42	มากที่สุด
ภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.76**	**0.45**	**มากที่สุด**
ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนงานด้านการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	**ความหมาย**

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนงานด้านการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
4.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน	4.83	0.46	มากที่สุด
2) มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกให้คำแนะนำปรึกษา	4.75	0.50	มากที่สุด
3) ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ	4.75	0.49	มากที่สุด
4) ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.85	0.40	มากที่สุด
5) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มสะอาด ห้องน้ำ Free Wi-Fi เป็นต้น	4.80	0.45	มากที่สุด
ภาพรวมในสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.79**	**0.46**	**มากที่สุด**
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา	**4.780**	**0.46**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.780, S.D. = 0.46) คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยจำแนกเป็นขั้นตอน 4 ขั้นตอน ดังนี้

1.ขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.79, S.D. = 0.47) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) การให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ

2) มีความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนดในการให้บริการ

3) การติดแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน

4) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

5) มีการให้ด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน - หลัง

2. ช่องทางการให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.78, S.D. = 0.45) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการจัดระบบการประสานงานด้านการบริการภายในเป็นอย่างดี

2) มีช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น

3) มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น, โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line

4) มีช่องทางในการขอติดต่อรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น

5) มีแบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ ที่สะดวกต่อการขอรับบริการ

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.76, S.D. = 0.45) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมในการให้บริการ

2) การให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

3) เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส

4) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

5) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน

4. สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.79, S.D. = 0.46) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

2) ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน

3) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มสะอาด ห้องน้ำ เป็นต้น

4) มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยสะดวกให้คำแนะนำปรึกษา

5) ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ

ตอนที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	21	23.86
หญิง	67	76.14
รวม	**88**	**100.00**

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 76.14 และเป็นเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 23.86

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	1	1.13
อายุ 18 - 30 ปี	54	61.37
อายุ 31 - 50 ปี	19	21.59
อายุ 51 - 60 ปี	6	6.81
61 ปี ขึ้นไป	8	9.10
รวม	**88**	**100.00**

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18 - 30 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 61.37 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 21.59 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.13

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	6	6.81
มัธยมศึกษา	63	71.60
อนุปริญญา	6	6.81
ปริญญาตรี	8	9.10
สูงกว่าปริญญาตรี	5	5.68
อื่น ๆ	-	-
รวม	**88**	**100.00**

จากตารางที่ 4.16 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีคุณวุฒิระดับมัธยมศึกษาจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 71.60 รองลงมามีคุณวุฒิปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 และน้อยที่สุดมีคุณวุฒิสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.68

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.13
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	71	80.69
เกษตรกร	4	4.54
รับจ้าง	12	13.64
อื่น ๆ (ไม่ได้ทำงาน/พิการ)	-	-
รวม	**88**	**100.00**

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 80.69 รองลงมามีอาชีพค้ารับจ้าง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 และน้อยที่สุดมีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.13

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2	2.26
5,001 – 10,000 บาท	62	70.44
10,001 – 15,000 บาท	8	9.10
15,001 – 20,000 บาท	8	9.10
มากกว่า 20,000 บาท	8	9.10
รวม	**88**	**100.00**

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 70.44 และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.26

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนงานด้านรายได้หรือภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ			
1) การติดแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.73	0.45	มากที่สุด
2) มีการให้บริการด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อนหลัง	4.74	0.44	มากที่สุด
3) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.70	0.46	มากที่สุด
4) การให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด
5) มีความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนดในการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด
ภาพรวมในขั้นตอนการให้บริการ	**4.74**	**0.44**	**มากที่สุด**
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางในการขอติดต่อรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น	4.72	0.45	มากที่สุด
2) มีช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น	4.75	0.44	มากที่สุด
3) มีแบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ ที่สะดวกต่อการขอรับบริการ	4.72	0.45	มากที่สุด
4) มีการจัดระบบการประสานงานด้านการบริการภายในเป็นอย่างดี	4.72	0.45	มากที่สุด
5) มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น, โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น	4.75	0.44	มากที่สุด
ภาพรวมช่องทางการให้บริการ	**4.73**	**0.45**	มากที่สุด
3.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมในการให้บริการ	4.70	0.46	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.73	0.45	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.70	0.48	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.75	0.44	มากที่สุด
5) การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.74	0.44	มากที่สุด
ภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.73**	**0.45**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนงานด้านรายได้หรือภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
4.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน	4.72	0.45	**มากที่สุด**
2) มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกให้คำแนะนำปรึกษา	4.70	0.46	**มากที่สุด**
3) ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ	4.74	0.44	**มากที่สุด**
4) ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด
5) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มสะอาด ห้องน้ำ Free Wi-Fi เป็นต้น	4.73	0.45	มากที่สุด
ภาพรวมในสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.73**	**0.45**	**มากที่สุด**
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	**4.730**	**0.45**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.730, S.D. = 0.45) คิดเป็นร้อยละ 94.60 โดยจำแนกเป็นขั้นตอน 4 ขั้นตอน ดังนี้

1.ขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.74, S.D. = 0.44) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) การติดแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน

2) การให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ

3) มีความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนดในการให้บริการ

4) มีการให้ด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน - หลัง

5) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

2. ช่องทางการให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.73, S.D. = 0.45) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น

2) มีช่องทางในการขอติดต่อรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น

3) มีการจัดระบบการประสานงานด้านการบริการภายในเป็นอย่างดี

4) มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น, โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line

5) มีแบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ ที่สะดวกต่อการขอรับบริการ

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.73, S.D. = 0.45) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส

2) การให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

3) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมในการให้บริการ

4) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

5) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน

4. สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.73, S.D. = 0.45) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

2) ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ

3) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มสะอาด ห้องน้ำ เป็นต้น

4) ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน

5) มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยสะดวกให้คำแนะนำปรึกษา

ตอนที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	32	41.55
หญิง	45	58.45
รวม	77	100.00

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 58.45 และเป็นเพศชายจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 41.55

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	3	3.89
อายุ 18 - 30 ปี	5	6.49
อายุ 31 - 50 ปี	25	32.47
อายุ 51 - 60 ปี	27	35.07
61 ปี ขึ้นไป	17	22.08
รวม	**77**	**100.00**

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 35.07 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 - 50 ปีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 32.47 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.89

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	26	33.77
มัธยมศึกษา	27	35.07
อนุปริญญา	5	6.49
ปริญญาตรี	17	22.08
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.59
อื่น ๆ	-	-
รวม	**77**	**100.00**

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีคุณวุฒิระดับมัธยมศึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 35.07 รองลงมามีคุณวุฒิระดับประถมศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 33.77 และน้อยที่สุดมีคุณวุฒิสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.59

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30	38.97
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	22	28.58
เกษตรกร	16	20.78
รับจ้าง	5	6.49
อื่น ๆ (ไม่ได้ทำงาน/พิการ)	4	5.18
รวม	**77**	**100.00**

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 38.97 รองลงมามีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 28.58 และน้อยที่สุด มีอาชีพอื่นๆ (ไม่ได้ทำงาน/พิการ) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.18

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5000 บาท	28	36.37
5,001 – 10,000 บาท	14	18.18
10,001 – 15,000 บาท	24	31.17
15,001 – 20,000 บาท	6	7.79
มากกว่า 20,000 บาท	5	6.49
รวม	**77**	**100.00**

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 36.37 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 31.17 และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.49

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนด้านด้านสาธารณสุข	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ			
1) การติดแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.77	0.43	มากที่สุด
2) มีการให้ด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อนหลัง	4.71	0.45	มากที่สุด
3) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.68	0.47	มากที่สุด
4) การให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.45	มากที่สุด
5) มีความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนดในการให้บริการ	4.73	0.45	มากที่สุด
ภาพรวมในขั้นตอนการให้บริการ	**4.72**	**0.45**	**มากที่สุด**
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางในการขอติดต่อรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น	4.77	0.43	มากที่สุด
2) มีช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น	4.78	0.42	มากที่สุด
3) มีแบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ ที่สะดวกต่อการขอรับบริการ	4.73	0.45	มากที่สุด
4) มีการจัดระบบการประสานงานด้านการบริการภายในเป็นอย่างดี	4.75	0.43	มากที่สุด
5) มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น, โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น	4.74	0.44	มากที่สุด
ภาพรวมช่องทางการให้บริการ	**4.75**	**0.43**	**มากที่สุด**
3.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมในการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.69	0.47	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.86	0.35	มากที่สุด
5) การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.82	0.39	มากที่สุด
ภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.78**	**0.41**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนด้านด้านสาธารณสุข	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
4.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน	4.79	0.41	มากที่สุด
2) มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยสะดวกให้คำแนะนำปรึกษา	4.78	0.42	มากที่สุด
3) ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ	4.75	0.43	มากที่สุด
4) ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
5) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มสะอาด ห้องน้ำ Free Wi-Fi เป็นต้น	4.78	0.42	มากที่สุด
ภาพรวมในสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.78**	**0.42**	**มากที่สุด**
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	**4.760**	**0.43**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.760 , S.D. = 0.43) คิดเป็นร้อยละ 95.20 โดยจำแนกเป็นขั้นตอน 4 ขั้นตอน ดังนี้

1.ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.73, S.D. = 0.45) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) การติดแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน

2) การให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ

3) มีความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนดในการให้บริการ

4) มีการให้ด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน - หลัง

5) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่ายให้บริการที่ชัดเจน

2. ช่องทางการให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.74, S.D. = 0.47) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น

2) มีช่องทางในการขอติดต่อรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น

3) มีการจัดระบบการประสานงานด้านการบริการภายในเป็นอย่างดี

4) มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น, โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line

5) มีแบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ ที่สะดวกต่อการขอรับบริการ

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.75, S.D. = 0.43) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส

2) การให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

3) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมในการให้บริการ

4) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

5) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน

4. สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.78, S.D. = 0.42) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน

2) มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยสะดวกให้คำแนะนำปรึกษา

3) ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

4) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มสะอาด ห้องน้ำ เป็นต้น

5) ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนเพชรบูรณ์ ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านสาธารณสุข ผู้ประเมินนำเสนอผลการประเมินดังนี้

สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผลการประเมิน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.755, S.D. = 0.45) คิดเป็นความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ **95.10** ภาพรวมอยู่ที่ระดับคะแนน **10.00** จำแนกเป็นงานบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. งานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน มีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน และพบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.750, S.D. = 0.46) คิดเป็นความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ **95.00**

2. งานด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 155 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 95 คน ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี และกำลังศึกษาในระดับมัธยมศึกษา และมีรายได้ต่ำกว่ากว่า 5,000 บาทต่อเดือน และพบว่ามีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.780, S.D. = 0.46) คิดเป็นความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ **95.60**

3. งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 88 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 67 คน มีอายุระหว่าง 18 – 30 ปี มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวและค้าขาย และมีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือน และพบว่ามีความพึง

พอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.730, S.D. = 0.45) คิดเป็นความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ **94.60**

4. งานด้านสาธารณสุข ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 77 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน และพบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.760, S.D. = 0.43) คิดเป็นความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ **95.20**

อภิปรายผล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นองค์กรที่ปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่สุดของจังหวัดเพชรบูรณ์ จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ในภาพรวมองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ **95.10** อยู่ที่ระดับคะแนน **10.00** คะแนน โดยนำเสนอการอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานทั้ง 4 งานบริการ ดังนี้

1) งานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ได้ให้บริการงานด้านการปรับปรุงซ่อมแซมถนนเพื่อการขนส่งและการเกษตร โดยได้รับการติดต่อประสานงานจากองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ ได้ปรับปรุงซ่อมแซมถนน เช่น สนับสนุนองค์การบริหารส่วนตำบลเข็กน้อย อำเภอเขาค้อและองค์การบริหารส่วนตำบลซับสมบูรณ์ อำเภอวิเชียรบุรี อีกทั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ได้ให้บริการงานด้านการขุดเจาะบ่อบาดาลปรับปรุงซ่อมแซมแหล่งกักเก็บน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภคด้วยความรวดเร็ว มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และอำนวยความสะดวกด้านให้คำปรึกษา รวมถึงเครื่องมือเฉพาะที่จำเป็น เช่น บ่อบาดาลที่ตำบลตำบลเข็กน้อย อำเภอเขาค้อ เป็นต้น

2) งานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ได้ให้บริการงานด้านการศึกษา โดยการสนับสนุนงบประมาณให้กับโรงเรียนในจังหวัดเพชรบูรณ์ ในด้านเทคโนโลยี สื่อการเรียนการสอน ห้องเรียนมาตรฐาน อุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น อาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านพระที่นั่ง ณ โรงเรียนบ้านพระที่นั่ง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์, มอบเงินช่วยเหลือนักเรียนยากจนและด้อยโอกาส ตามโครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยากจนและด้อยโอกาส องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นต้น

3) งานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ได้ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการโรงแรมและสถานีน้ำมัน มีส่วนบริการแยกออกจากอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวก

ทั้งขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น บริการนอกที่ตั้งสำนักงาน, เพิ่มช่องทางสำหรับผู้ประกอบการฯ สามารถยื่นชำระค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์โดยใช้ช่องทาง Internet Banking เป็นต้น

4) งานด้านสาธารณสุข ในปีงบประมาณ 2564 องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ได้ให้บริการงานด้านสาธารณสุขให้กับและประชาชน โดยสนับสนุนความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เช่น สนับสนุนสถานที่หอประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์เพื่อเป็นสถานที่สำหรับให้บริการฉีดวัคซีนโควิด-19 ให้กับประชาชนในเขตอำเภอเมือง มอบชุดตรวจโควิด (Antigen Test Kit) และน้ำยาฆ่าเชื้อ ให้แก่เรือนจำจังหวัดเพชรบูรณ์, ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อโรคในพื้นที่ขององค์กรส่วนปกครองท้องถิ่น, มอบวัสดุและอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้แก่ สมาคมอาสาสมัครร่วมกตัญญูเพชรบูรณ์, สนับสนุนเวชภัณฑ์ที่มิใช่ยาและวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ มอบให้กับเจ้าหน้าและผู้ป่วยศูนย์พักคอย องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง และศูนย์พักคอย เทศบาลตำบลบ่อไทย อำเภอหนองไผ่ และสนับสนุนโรงพยาบาลสนามเพชปุระ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ขอนำเสนอข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนา ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ควรส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการโดยเฉพาะช่องทางการให้บริการไม่ว่าจะเป็นช่องทางติดต่อ การขอข้อมูลข่าวสาร และช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ รวมถึงรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทั่วถึง

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ควรประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในด้านอื่น ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างรอบด้านและทั่วถึง

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2546). *คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2558). *ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2558.* กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2542). *ประโยชน์การบริหารในงานบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

กำพล เกียรติปฐมชัย. (2548). *การสื่อสารมนุษย์สัมพันธ์.* กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2548). *การปกครองของไทย.* กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.

ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2556). *สถิติพื้นฐาน (1).* ขอนแก่น: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ.* กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2549). *การปกครองส่วนท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง. (2548). *ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

โชติช่วง ภิรมณ์. (2548).*ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์.* ภาคนิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์. (2546). *การเมืองยุคปัจจุบัน.* กรุงเทพฯ :เพียร์สัน

ปธาน สุวรรณมงคล. (2547). การปกครองท้องถิ่นไทยในบริบทของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ประทาน คงฤทธิศึกษาการ. (2541). *การเมืองและเศรษฐกิจไทย.* กรุงเทพฯ: วังอักษร.

พิณ ทองพูน. (2549). *การเมืองและการปกครอง.* กรุงเทพฯ: เอมพันธ์

พวงทอง ตั้งธิติกุล. (2542). *การเมืองและการปกครอง.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

พรรณี ช.เจนจิต. (2542). *จิตวิทยาการเรียนการสอน.* กรุงเทพฯ: อมรินทร์การพิมพ์.

วิชชุดา หุ่นวิไล. (2545). *เอกสารการสอนวิชามนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารงานอุตสาหกรรม.* กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). *การบริหารการตลาด.* กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). *หลักการตลาด.* กรุงเทพฯ :ท็อป

สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.).* สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2548). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี : การบริหารความรู้.* กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). *จำนวนประชากรจากการทะเบียน จำแนกตามเพศ อายุ และจังหวัด.* http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/01.aspx. สืบค้นเมื่อ 3 กันยายน 2564.

อรรถกิจ กรณ์ทอง. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ.* วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อุทัย หิรัญโต. (2543). *การเมืองและการปกครองของไทย.* กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.

Clarke, A. C. (1957). *Consumer behavior in different areas.* New York: Harper & Row.

Holloway, S.A. (1951). *Marketing management.* New York: McGraw-Hill.

Millet, John D. (1954). *Management in public Services : the Quest of Effective Performance.* New York : McGraw-Hill.

Robson, William A. (1953). *"Local Government" in Encyclopedia of Social Science.* New York : The .Macmillan.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis. Third edition.* New york : Harper and Row Publication.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

ตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

(งานด้านโยธาการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนนและการขุดเจาะบ่อบาดาล)

คำชี้แจง

ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติ ที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมินประกอบด้วย 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงานแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์และไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของท่าน และขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง

คณะผู้ประเมิน ฯ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 18 ปี ☐ อายุ 18 - 30 ปี ☐ อายุ 31 - 50 ปี
☐ อายุ 51 - 60 ปี ☐ 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ.....

4.อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ☐ รับจ้าง
☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ อื่น ๆ .....

5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,001 – 10,000 บาท
☐ 10,001 – 15,000 บาท ☐ 15,001 – 20,000 บาท
☐ มากกว่า 20,000 บาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

งานด้านการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ฯ และ งานด้านการขุดเจาะบ่อบาดาลปรับปรุงซ่อมแซมแหล่งกักเก็บน้ำ ฯ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 1) การติดแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
2) มีการให้ด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน - หลัง					
3) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4) การให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ					
5) มีความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนดในการให้บริการ					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 1) มีช่องทางในการขอติดต่อรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น					
2) มีช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น					
3) มีแบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ ที่สะดวกต่อการขอรับบริการ					
4) มีการจัดระบบการประสานงานด้านการบริการภายในเป็นอย่างดี					
5) มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น, โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมในการให้บริการ					
2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
3) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4) เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
5) การให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 1) ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน					
2) มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยสะดวกให้คำแนะนำปรึกษา					
3) ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ					
4) ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
5) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มสะอาด ห้องน้ำ เป็นต้น					

ข้อเสนอแนะการให้บริการ

.....

.....

.....

แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์
ตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

งานด้านการศึกษา

คำชี้แจง

ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติ ที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมินประกอบด้วย 4 งาน คือ 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงานแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ และไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของท่าน และขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง

คณะผู้ประเมิน ฯ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 18 ปี ☐ อายุ 18 - 30 ปี ☐ อายุ 31 - 50 ปี
☐ อายุ 51 - 60 ปี ☐ 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ.....

4.อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ☐ รับจ้าง
☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ อื่น ๆ .....

5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,001 – 10,000 บาท
☐ 10,001 – 15,000 บาท ☐ 15,001 – 20,000 บาท
☐ มากกว่า 20,000 บาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

การให้บริการงานด้านการศึกษา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 1) การติดแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
2) มีการให้ด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน - หลัง					
3) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4) การให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ					
5) มีความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนดในการให้บริการ					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 1) มีช่องทางในการขอติดต่อรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น					
2) มีช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น					
3) มีแบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ ที่สะดวกต่อการขอรับบริการ					
4) มีการจัดระบบการประสานงานด้านการบริการภายในเป็นอย่างดี					
5) มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น, โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมในการให้บริการ					
2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
3) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4) เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
5) การให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 1) ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน					
2) มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยสะดวกให้คำแนะนำปรึกษา					
3) ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ					
4) ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
5) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มสะอาด ห้องน้ำ เป็นต้น					

ข้อเสนอแนะการให้บริการ

.....

.....

.....

แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

ตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

งานด้านรายได้หรือภาษี

คำชี้แจง

ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติ ที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมินประกอบด้วย 4 งาน คือ 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงานแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ และไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของท่าน และขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง

คณะผู้ประเมิน ฯ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 18 ปี ☐ อายุ 18 - 30 ปี ☐ อายุ 31 - 50 ปี
☐ อายุ 51 - 60 ปี ☐ 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ.....

4.อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ☐ รับจ้าง
☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ อื่น ๆ .....

5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,001 – 10,000 บาท
☐ 10,001 – 15,000 บาท ☐ 15,001 – 20,000 บาท
☐ มากกว่า 20,000 บาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

การให้บริการด้านงานรายได้หรือภาษี	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 1) การติดแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
2) มีการให้ด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน - หลัง					
3) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4) การให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ					
5) มีความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนดในการให้บริการ					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 1) มีช่องทางในการขอติดต่อรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น					
2) มีช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น					
3) มีแบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ ที่สะดวกต่อการขอรับบริการ					
4) มีการจัดระบบการประสานงานด้านการบริการภายในเป็นอย่างดี					
5) มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น, โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมในการให้บริการ					
2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
3) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4) เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
5) การให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 1) ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน					
2) มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยสะดวกให้คำแนะนำปรึกษา					
3) ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ					
4) ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
5) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มสะอาด ห้องน้ำ เป็นต้น					

ข้อเสนอแนะการให้บริการ

.....

.....

.....

แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์
ตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

งานด้านสาธารณสุข

คำชี้แจง

ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติ ที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมินประกอบด้วย 4 งาน 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธาและขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านสาธารณสุข โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงานแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ และไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของท่าน และขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง

คณะผู้ประเมิน ฯ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 18 ปี ☐ อายุ 18 - 30 ปี ☐ อายุ 31 - 50 ปี
☐ อายุ 51 - 60 ปี ☐ 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ.....

4.อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ☐ รับจ้าง
☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ อื่น ๆ .....

5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,001 – 10,000 บาท
☐ 10,001 – 15,000 บาท ☐ 15,001 – 20,000 บาท
☐ มากกว่า 20,000 บาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

การให้บริการงานด้านสาธารณสุข	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 1) การติดแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
2) มีการให้ด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน - หลัง					
3) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4) การให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ					
5) มีความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนดในการให้บริการ					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 1) มีช่องทางในการขอติดต่อรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น					
2) มีช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น					
3) มีแบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ ที่สะดวกต่อการขอรับบริการ					
4) มีการจัดระบบการประสานงานด้านการบริการภายในเป็นอย่างดี					
5) มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น, โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมในการให้บริการ					
2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
3) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4) เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
5) การให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 1) ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน					
2) มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยสะดวกให้คำแนะนำปรึกษา					
3) ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ					
4) ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
5) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มสะอาด ห้องน้ำ เป็นต้น					

ข้อเสนอแนะการให้บริการ

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ภาพถ่ายการเก็บข้อมูลในพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

MITSUBISHI