รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง

อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง

ประจำปีงบประมาณ 2562

ศึกษาโดยสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

มิติที่ 2 มิติคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			-หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 20,098 คน - จำนวนประชากรผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 96.17 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ 1.งานทะเบียนพาณิชย์ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.28 2.การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.21 3.การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.25 4.การสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.93
☐ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10	
☐ ไม่เกินร้อยละ 95	9		
☐ ไม่เกินร้อยละ 90	8		
☐ ไม่เกินร้อยละ 85	7		
☐ ไม่เกินร้อยละ 80	6		
☐ ไม่เกินร้อยละ 75	5		
☐ ไม่เกินร้อยละ 70	4		
☐ ไม่เกินร้อยละ 65	3		
☐ ไม่เกินร้อยละ 60	2		
☐ ไม่เกินร้อยละ 55	1		
☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	0		

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านงานทะเบียนพาณิชย์ 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ปรากฏผลดังนี้

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานทะเบียนพาณิชย์	96.28	4.81	0.70	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 2 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน	96.21	4.81	0.70	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 3 การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน	96.25	4.81	0.70	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 4 การสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	95.93	4.80	0.71	มากที่สุด	4
โดยรวม	**96.17**	**4.81**	**0.70**	**มากที่สุด**	

พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ($\overline{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 1 งานทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.28 ($\overline{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 3 การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ($\overline{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 2 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.21 ($\overline{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 4 การสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.93 ($\overline{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71)

<u>สรุป</u> ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ได้

กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานทะเบียนพาณิชย์ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.28 ร้อยละ 96.21 ร้อยละ 96.25 และร้อยละ 95.93

$$\text{คำนวณ} = \frac{384.67}{4}$$

$$= 96.17$$

คะแนนที่ได้ = 10 คะแนน

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น โดยคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น กับองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต การศึกษาประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกเทศองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
กันยายน 2562

สารบัญ

		หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)		ก
คำนำ		ข
สารบัญ		ค
บทที่ 1	**บทนำ**	1
	หลักการและเหตุผล	1
	วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย	2
	เป้าหมาย	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	3
	ผลที่คาดว่าจะได้รับการจากดำเนินงาน	3
บทที่ 2	**แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	4
	แนวคิดความพึงพอใจ	4
	แนวคิดการให้บริการ	6
	แนวคิดการบริการประชาชน	7
	แนวคิดการบริการสาธารณะ	8
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	14
	สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง	16
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
	กรอบแนวคิดการวิจัย	24
บทที่ 3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	25
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
	การวิเคราะห์ข้อมูล	26
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	27
	การนำเสนอข้อมูล	27
บทที่ 4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	28
	ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	29

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านงานทะเบียนพาณิชย์ 33

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน 38

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการงานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน 43

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ 48

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง 53

บทที่ 5 **สรุปและข้อเสนอแนะ** 55

สรุปผล 55

ข้อเสนอแนะ 56

บรรณานุกรม 58

ภาคผนวก 60

- แบบสอบถาม
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน
- รูปลงพื้นที่
- คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง โดยจำแนกตามเพศ	29
ตารางที่ 2	แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง โดยจำแนกตามอายุ	30
ตารางที่ 3	แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง โดยจำแนกตามการศึกษา	31
ตารางที่ 4	แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง โดยจำแนกตามอาชีพ	32
ตารางที่ 5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	33
ตารางที่ 6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ด้านช่องทางการให้บริการ	34
ตารางที่ 7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	35
ตารางที่ 8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	36
ตารางที่ 9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวม 4 ด้าน	37
ตารางที่ 10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	38
ตารางที่ 11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน ด้านช่องทางการให้บริการ	39
ตารางที่ 12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	40

สารบัญตาราง (ต่อ) **หน้า**

ตารางที่ 13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	41
ตารางที่ 14	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน ในภาพรวม 4 ด้าน	42
ตารางที่ 15	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	43
ตารางที่ 16	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านช่องทางการให้บริการ	44
ตารางที่ 17	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	45
ตารางที่ 18	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	46
ตารางที่ 19	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ในภาพรวม 4 ด้าน	47
ตารางที่ 20	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	48
ตารางที่ 21	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านช่องทางการให้บริการ	49
ตารางที่ 22	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	50

สารบัญตาราง (ต่อ) **หน้า**

ตารางที่ 23	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	51
ตารางที่ 24	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ในภาพรวม 4 ด้าน	52
ตารางที่ 25	แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง	53

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	กรอบแนวคิดการวิจัย	24
ภาพที่ 2	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	29
ภาพที่ 3	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	30
ภาพที่ 4	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	31
ภาพที่ 5	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	32

บทที่ 1
บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดแนวทางส่งเสริมการปกครองให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 281 ภายใต้ข้อบังคับมาตรา 1 กำหนดให้รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่มาตรา 282 กำหนดให้การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็น และมีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม และจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้ในการกำกับดูแลตามมาตรา 282 ที่กล่าวมา ให้มีการกำหนดมาตรฐานกลาง เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกไปปฏิบัติได้เอง โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างในระดับของการพัฒนาและประสิทธิภาพในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบ โดยไม่กระทบต่อความสามารถในการตัดสินใจดำเนินงานตามความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งจัดให้มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก มาตรา 283 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วยตามรัฐธรรมนูญมาตราที่ 283 ให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และจัดสรรรายได้ระหว่างราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 12 (2) กำหนดการจัดระบบการบริหารสาธารณะตามอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดอยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้ง จากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจ ประกอบบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 และอำนาจหน้าที่ตาม พรบ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม จนถึงปัจจุบัน ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเข้ามามีบทบาทสำคัญในการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และมีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชนที่ต้องติดต่อกับหน่วยงานตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย เนื่องจากมีกฎหมายบังคับจากหน่วยงานของรัฐบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลา

ดำเนินการพิจารณาไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้ง จะทำให้ประชาชนมีเวลาไปประกอบอาชีพอื่นๆ เป็นการเพิ่มรายได้และผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง สำหรับภาคเอกชนที่เป็นนักธุรกิจต้องมีการพิจารณาก่อนการลงทุน หากระบบราชการโดยเฉพาะการบริการที่ไม่ชัดเจน นักลงทุนก็ไม่กล้าเสี่ยงเข้ามาลงทุนทำให้ประชาชนไม่มีงานทำ ขาดรายได้ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงการให้การบริการที่ดี ประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ้มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรที่เสียภาษี

องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง เป็นหน่วยงานท้องถิ่นของรัฐ มีงานบริการที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ การทำงานแนวใหม่ที่มีการปรับปรุงระบบการทำงานต่างๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดีและมีประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ทั้งประชากรกลุ่มเป้าหมาย ผู้ประกอบการต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างรากฐานคุณภาพชีวิต โดยตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง การให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่

(1) งานทะเบียนพาณิชย์

(2) การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน

(3) การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

(4) การสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

3. เป้าหมาย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป้าหมาย : ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

4.2 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

4.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการได้แก่ งานทะเบียนพาณิชย์ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

4.4 การบริการ หมายถึง การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ได้แก่ งานบริการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

5. ผลที่คาดว่าจะได้รับการจากดำเนินงาน

5.1 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ งานทะเบียนพาณิชย์ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

5.2 ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

2.1 แนวคิดความพึงพอใจ
2.2 แนวคิดการให้บริการ
2.3 แนวคิดการบริการประชาชน
2.4 แนวคิดการบริการสาธารณะ
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2.6 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจนั้นไดมีผูใหความหมายดังตอไปนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547:18) กลาวถึงความพึงพอใจวาการที่ลูกคาไดรับบริการที่สามารถตอบสนองความตองการซึ่งสินคามี 2 ประเภท คือ สินคาที่มีตัวตน ไดแก อาหาร เครื่องดื่ม และสินคาที่ไมมีตัวตน ไดแก่ การตอนรับ การรับคำสั่งอาหาร รอยยิ้ม มิตรไมตรี ซึ่งสินคาที่ไมมีตัวตนเหลานี้ก็คือ การบริการนั่นเอง

ปรียาพร วงศอนุตรโรจน (2548:122) กลาวถึงความพึงพอใจในการทำงานไววา เปนความรูสึกรวมของบุคคลที่มีตอการทำงานในดานบวก เปนความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและการไดรับผลตอบแทนนั้น คือผลที่เปนความพึงพอใจที่ทำใหบุคคลเกิดความรูสึกกระตือรือรน มีความมุงมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหลานี้จะมีผลตอประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการสงผลตอความสำเร็จและเปนไปตามเปาหมายขององคการ

Kotler (2003:444) ไดอธิบายความหมายของความพึงพอใจในการทำงานวา ความพึงพอใจเป็นความรูสึกของบุคคลที่แสดงความยินดี หรือแสดงความผิดหวังอันเปนผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธที่ไดจากการใชสินคาหรือบริการกับความคาดหวัง ถาผลจากการใชสินคาหรือบริการต่ำกวาความคาดหวัง ลูกคาก็จะไมพอใจ ถาผลลัพธเปนไปตามความคาดหวังของลูกคาก็พอใจและถาผลลัพธมีคาเกินความคาดหวังของลูกคาๆ ก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจ สรุปไดวา ความพึงพอใจ หมายถึง ความรูสึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีตอสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปจจัยตางๆ ที่เกี่ยวของกับความรูสึกพอใจที่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลไดรับการตอบสนอง ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นไดจากการไดรับในสิ่งที่ตนพึงปรารถนาหรืออยากได หรือเมื่อไดรับผลสำเร็จตามความมุงหมาย หรือเมื่อไดรับการตอบสนองตามความตองการทั้งทางดานวัตถุและดานจิตใจ ความพึงพอใจจึงเปนทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการลดความตึง

เครียด เพราะความพึงพอใจเปนระดับความรูสึกในทางบวกของบุคคลตอสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผูมารับบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548:160) กลาวไววา การจัดการความพึงพอใจของลูกคาจะนำมาซึ่งประโยชนมากมายแกธุรกิจ ไดแก

1. สรางผลประโยชนใหแกธุรกิจ ในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแกลูกคา เนื่องจากทำใหเขาใจถึงระดับความพึงพอใจของลูกคาในปจจุบัน จากการหาชองวางความคาดหวังของลูกคาและสิ่งที่เรามอบใหแกลูกคาเพื่อเปนแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงใหสามารถตอบสนองและเพิ่มความพึงพอใจของลูกคามากขึ้น อาจจะนำไปสูความภักดีของลูกคา

2. สรางผลกำไรในระยะยาว ถาเราทำการรักษาลูกคาที่ดีไวในปริมาณที่มากๆ จะยิ่งสรางผลกำไรมากกวาการพยายามดึงลูกคาใหมมาทดแทนลูกคาเกาที่จากไปอยูตลอดเวลา

3. ลูกคาที่มีความพึงพอใจมากๆ จะชวยในการกระจายขาวแบบปากตอปาก ทำใหคนรูจักมากขึ้น เหมือนการโฆษณาใหบริษัทโดยมีตนทุนในการดึงลูกคาใหมตอหนวยต่ำ และมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะผูใหบริการวิชาชีพอยางแพทย นักบัญชี ทนายความ วิศวกรหรือ สถาปนิก เพราะชื่อเสียงและการบอกต่อเปนแหลงขอมูลสำคัญสำหรับลูกคาใหมที่ใชในการตัดสินใจ การบอกตอแบบปากตอปากดวยความชื่นชมจะสรางความนาเชื่อถือไดมาก

4. มีลูกคาที่มีความพึงพอใจมากๆ เปนการประกันความเสี่ยง จากการเกิดความผิดพลาดในการบริการ ลูกคาระยะยาวมีแนวโนมที่จะใหอภัยกับเหตุการณที่เกิดความผิดพลาดไดมากกวา เพราะสิ่งดีๆ ในอดีต จะเปนสิ่งที่ชดเชยใหลูกคารู้สึกดีอยูและลูกคาที่มีความพึงพอใจบริการของเราแลวจะมีความรูสึกไวต่อขอเสนอใหมๆ ของคูแขงขันของเรานอย

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการที่มีเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพ ของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึง และจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์ และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, 2548)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการใหบริการ

ความหมายของการบริการ การใหบริการนับวาเปนหนาที่หลักของสวนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธกับประชาชนโดยตรง สวนราชการและขาราชการที่ใหบริการมีหนาที่สงตรงการบริการ (Delivery Service) ใหแกประชาชน ผูรับบริการ มีนักวิชาการหลายทานที่ไดใหความหมายของการบริการไวดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 18) ไดใหความหมายของการบริการไววา การบริการหมายถึงกิจกรรมของการสงมอบสินคาที่ไมมีตัวตนของธุรกิจใหกับผูรับบริการ โดยสินคาที่ไมมีตัวตนนั้น จะตองตอบสนองความตองการของผูรับบริการ จนนำไปสูความพึงพอใจได

สมิต สัชฌุกร (2546 : 13) ไดใหความหมายของการบริการไววา การบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับใช การใหความสะดวกตางๆ การกระทำที่เปยมไปดวยความชวยเหลือ หรือการดำเนินการที่เปนประโยชนตอผูอื่น โดยมีขอควรคำนึงถึง 5 ประการ ดังนี้

1. สอดคลองตรงตามความตองการของผูรับบริการ หมายถึง การใหบริการตองคำนึงถึงผูรับบริการเปนหลัก จะตองนำความตองการของผูรับบริการมาเปนขอกำหนดในการใหบริการ

2. ทำใหผูรับบริการเกิดความพอใจ หมายถึง คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกคาเปนหลักเบื้องตน คุณภาพถือเปนหลักสำคัญในการประเมินผลการใหบริการ

3. ปฏิบัติโดยสมบูรณถูกตองครบถวน หมายถึง หากเกิดมีขอผิดพลาดขาดตกบกพรองในการใหบริการก็ยากที่จะทำใหลูกคาพอใจ

4. เหมาะสมแกสถานการณ หมายถึง การใหบริการที่รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลาเปนสิ่งที่สำคัญ ผูใหบริการตองพิจารณาถึงความเรงรีบของลูกคาและตอบสนองใหทันตามเวลา

5. ไมกอผลเสียหายแกบุคคลอื่น หมายถึง ตองคำนึงถึงผูเกี่ยวของหลายฝายรวมทั้งสังคม และสิ่งแวดลอม

วีระรัตน กิจเลิศไพโรจน (2547 : 14) ใหความหมายของบริการไววา บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝายหนึ่งเสนอใหอีกฝายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

ซึ่งอาจจะมีตัวสินคาเขามาเกี่ยวของ แตโดยเนื้อแทของสิ่งที่เสนอนั้นเปนการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการซึ่งไมสามารถนำไปเปนเจาของได

Kotler (2003 : 444) กลาววา การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุมบุคคลหนึ่ง สามารถนำเสนอใหอีกกลุมบุคคลหนึ่ง ซึ่งไมสามารถจับตองได และไมไดสงผลของความเป็นเจาของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกลาวอาจจะรวมหรือไมรวมอยูกับสินคาที่มีตัวตนได

จากการศึกษาความหมายของการบริการ สรุปไดวา การบริการหมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติที่ผูใหบริการเสนอแกผูรับบริการ เปนสิ่งที่ไมสามารถจับตองได ไมสามารถแบงการใหบริการซึ่งจะต้องมีลักษณะสอดคลองตามความตองการของผูรับบริการ ทำใหผูรับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติโดยถูกตองสมบูรณครบถวน เหมาะแกสถานการณ ไมกอผลเสียหายแกบุคคลอื่น และตองมีหลักความสอดคล้องกับความตองการของบุคคลเปนสวนใหญ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักความสะดวกในการใหบริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การใหบริการนับวาเปนหนาที่หลักของสวนราชการที่มีการติดตอสัมพันธกับประชาชนโดยตรง สวนราชการและขาราชการที่ใหบริการมีหนาที่สงตรงการบริการ (Delivery Service) ไดแก ประชาชนผูมารับบริการ โดยมีเจาหนาที่ของรัฐ คือขาราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวของเปนผูนำบริการสูประชาชน เพื่อใหประชาชนมีความอยูดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพยสิน โดยรัฐไมคิดมูลคาจากประชาชน บริการตางๆ จะเกี่ยวของกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในปจจุบันองคกรราชการของไทยไดขยายบทบาทในการใหบริการทั้งทางดานปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อใหสามารถใหบริการแกประชาชนไดครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอยางเทาเทียมกันและเสมอภาคกัน

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้น มีนักวิชาการไดใหแนวคิดเกี่ยวกับการบริการไวดังนี้

ปริทรรศ ศิลปะกิจ (2541) กลาววา การบริการ คือการดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการขั้นตอน หรือระบบระเบียบของหนวยงาน เพื่อประโยชนของผูรับบริการ การใหบริการประชาชนยุคใหม คือการใหบริการดวยรอยยิ้ม (Service with Smile) ซึ่งทำใหผูรับบริการสามารถรับรูและสัมผัสไดถึงความจริงใจของผูใหบริการ โดยผานคำพูด ทาทาง สายตา และรอยยิ้ม อันเปนผลใหประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีตอกัน เปาหมายของการใหบริการประชาชนยุคใหม ประกอบดวยหลักการบางประการ ไดแก การบริการเพื่อใหเกิดคุณคาทางใจของผูรับบริการ มุงความรวดเร็ว ตรงเวลาความถูกตอง ครบถวนสมบูรณ และประการสำคัญ คือการสนองตอบความคาดหวังของประชาชน

ลักษณะของการใหบริการประชาชนยุคใหม สังเกตไดจากลักษณะของผูใหบริการและวิธีการบริการ ดังนี้ 1) การแตงกาย 2) การพูดจาและการใชน้ำเสียง 3) กิริยาทาทางที่แสดงออก และ 4) วิธีการหรือขั้นตอนการใหบริการ (กรมการปกครอง, 2547)

จากการศึกษาสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผูมารับบริการ สามารถสรุปไดวา ประชาชนที่มารับบริการของหนวยงานในภาครัฐตางๆ นั้น ตองการไดรับการใหบริการจากบุคลากรอย่างเพียงพอ มีกระบวนการใหบริการที่ไมยุงยากซับซอนและเปนระบบ มีสถานที่และการจัดการ

สภาพแวดล้อมที่ดี และไดรับขอมูลขาวสารและการประชาสัมพันธอยางตอเนื่อง หากประชาชนที่มารับบริการไดรับสิ่งที่เขาตองการแลว จะทำใหเกิดประโยชนตอองคกรมากมาย อาทิเชน สรางผลประโยชนใหแกองคกรในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแกผูมารับบริการ สรางความพึงพอใจระยะยาว หากลูกคามีความพึงพอใจมากๆ จะชวยในการกระจายขาวแบบปากตอปาก และถาหากผูมาติดต่อกับองคการมีความพึงพอใจมากๆ ก็จะสามารถเปนหลักประกันความเสี่ยงจากการผิดพลาดในการบริการได้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญๆ มีดังนี้ (อำนวย บุญรัตนไมตรี, 2559)

1) ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

(1) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด

(2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง

(3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน

(4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ

(5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือบริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2) หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ มีดังนี้

2.1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่องจะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

2.2) หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

2.3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพ

เศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้น ควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

3) องค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะ บริการสาธารณะส่วนใหญ่รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำโดยใช้องค์กรภายในฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ แต่ต่อมารัฐก็ได้เพิ่มวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขึ้น โดยจัดตั้งเป็นองค์กรของรัฐประเภทพิเศษขึ้นมาทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเฉพาะประเภท และต่อมาเมื่อมีการกระจายอำนาจ การปกครองไปสู่ท้องถิ่นเต็มรูปแบบในปี ค.ศ. 1982 จึงมีการมอบบริการสาธารณะหลายๆ ประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปจัดทำแทนรัฐ และนอกจากนี้ในระยะหลังๆ บริการสาธารณะมีมากประเภทขึ้น บางประเภทต้องใช้กำลังคน กำลังทรัพย์ รวมทั้งเทคโนโลยีระดับสูงมาดำเนินการจัดทำ แต่เนื่องจากบริการสาธารณะประเภทดังกล่าวเป็นบริการสาธารณะ ซึ่งโดยสภาพแล้วฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องทำเองก็ได้ จึงเกิดการ “มอบ” บริการสาธารณะบางประเภทให้เอกชนไปดำเนินการแทนฝ่ายปกครอง โดยฝ่ายปกครองเข้าไปควบคุมดูแลการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนเพื่อให้บริการที่เกิดขึ้นอยู่ในมาตรฐานเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐจะต้องเป็นบริการสาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้ว เป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น และมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึง แต่อย่างไรก็ตามเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นในปี ค.ศ. 1982 ก็ได้มีการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ ดังนั้น บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐจึงมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ และบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

3.1) บริการสาธารณะระดับชาติ ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่ กิจการที่เกี่ยวกับความมั่นคง และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคม และวัฒนธรรม บริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศ สามารถแบ่งได้ 7 ประเภทด้วยกัน คือ

3.1.1) บริการสาธารณะทางด้านยุติธรรม

3.1.2) บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสังคม

3.1.3) บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ

3.1.4) บริการสาธารณะทางด้านการศึกษาของชาติ

3.1.5) บริการสาธารณะทางด้านสังคม

3.1.6) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

3.1.7) บริการสาธารณะทางด้านการท่องเที่ยว

3.2) บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกันสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำกับบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่แท้ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล บริการสาธารณะระดับจังหวัด และบริการสาธารณะระดับภาค โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

3.2.1) บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ

3.2.2) บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

3.2.3) บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา และวัฒนธรรม

3.2.4) บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

3.3) บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะมาเป็นเวลานานแล้ว การมีส่วนร่วมของเอกชนสามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือการมีส่วนร่วมทางอ้อมกับการมีส่วนร่วมทางตรง

3.3.1) การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้ามาร่วมมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) การเลือกตั้ง ภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจประชาชนผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มีและวางหลักเกณฑ์ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป

2) คณะที่ปรึกษา ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ก่อนที่จะตัดสินใจ การไม่ปฏิบัติตามจะถือว่านิติกรรมทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบ (Vice de former) ที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นนิติกรรมทางการปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

3) การร่วมให้ความเห็น ฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่ฝ่ายปกครองจะตัดสินใจ ดำเนินการได้

3.3.2) การมีส่วนร่วมทางตรง บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐที่จะจัดทำ แต่ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้น กิจการบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องจัดทำเองเพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของรัฐ กิจการบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมากต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างดี และรวดเร็วทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชนซึ่งมีความสนใจ และความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

4) ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์เพื่อความผาสุกของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหาร และการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรค์สังคมแบบประชาสังคมให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริม และสร้างกระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

4.1) การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ

(1) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

(2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

(3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

(4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถบริหารและพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือกใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริหารชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

4.2) วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการดังนี้

(1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง

(2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง

(3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน

(4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น

(5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากนี้ สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์ (2555) ได้กล่าวถึง หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ในการประกอบการพิจารณา เพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ดังนี้

1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ (1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าน่าจะเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะคือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำและทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท ในสังคมจะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมากมากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรจะส่งมอบภารกิจนั้นๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3) ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าการจัดสรรกิจกรรม หรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้นๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้น ความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้นๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่างๆ หรือการจัดองค์กรต่างๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบเพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้นจะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไป ที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ถือว่าเป็นงานหลักหรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อมการเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดขนาดของการลงทุนหรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วย ว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมากๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่นๆ กิจกรรมบางอย่าง หรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่ง

มอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนี้ในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการจัดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการ หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

อเนก เหล่าธรรมทัศน์ (2543) และ สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547) ได้ให้นิยามการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า เป็นการให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่นๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยที่จัดได้ คือ กรุงเทพมหานคร องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป ไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญ และความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Segal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คืออำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

Daniel Wit (อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2550) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

William V. Holloway (อ้างถึงในโกวิทย์ พวงงาม, 2550) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชากร

Harris G. Montagu (อ้างถึงในโกวิทย์ พวงงาม, 2550) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

จากความหมายต่างๆ ข้างต้นสามารถสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ คือ การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ มีอำนาจที่อิสระต่อกันในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม มีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง อำนาจของท้องถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ

2.6 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง[1]

ประวัติตำบลตะพง

นานมาแล้วมีเรือสำเภาของพ่อค้าชาวจีน ได้เดินทางมาค้าขายได้ผ่านมาทางนี้เรือสำเภาของพ่อค้าได้เกิดอุบัติเหตุล่มลง บางแห่งเรียกว่า เขาสำเภาคว่ำ ส่วนคำว่า “ตะพง” นั้นก็มาจากท้องเรือที่เรียกกันว่า กะโพงเรือ มีกะโพงนอก กะโพงใน นาน ๆ เข้าคนเรียกเป็น “ตะพงนอก” และได้ตั้งคำว่า “ตะพง” เป็นชื่อตำบลมาจนถึงทุกวันนี้

[1]องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง

ที่ตั้ง

ตั้งอยู่เลขที่ 153/29 หมู่ที่ 12 ตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง อยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดระยอง อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองระยองประมาณ 12 กิโลเมตร ใช้ระยะเวลาเดินทางประมาณ 15 นาที ในการเดินทางจากอำเภอเมืองระยอง มีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ	อาณาเขตติดต่อกับ	ตำบลบ้านแลง
ทิศใต้	อาณาเขตติดต่อกับ	ชายฝั่งทะเลอ่าวไทย
ทิศตะวันออก	อาณาเขตติดต่อกับ	ตำบลเพและตำบลกะเฉด
ทิศตะวันตก	อาณาเขตติดต่อกับ	ตำบลเชิงเนิน

เนื้อที่

ตำบลตะพงมีเนื้อที่ 55.93 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 34,955 ไร่ โดยมีพื้นที่การเกษตร 15,850 ไร่

ภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่และลักษณะภูมิประเทศของตำบลตะพง โดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่มสลับกับที่ดอนลูกฟูกมีภูเขาอยู่ทางด้านตะวันออกเฉียงเหนือของตำบล มีชื่อเรียกว่าเขายายดาและเขาพระบาทซึ่งเป็นต้นกำเนิดของคลองหลายสาย อาทิเช่น คลองตะพง, คลองยายดา, คลองตะเคียน เป็นต้น คลองเหล่านี้ไหลมาจากภูเขาผ่านตำบลตะพงลงสู่ทิศใต้ซึ่งติดกับทะเลอ่าวไทย ซึ่งเป็นชายหาดที่สวยงาม (หาดแม่รำพึง) นับเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของจังหวัดระยองและของภาคตะวันออก

จำนวนหมู่บ้าน

ตำบลตะพงมีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 16 หมู่บ้าน และอยู๋ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ทั้ง 16 หมู่บ้าน

1. หมู่ที่ 1 บ้านตะพงใน	2. หมู่ที่ 2 บ้านเนินชัน
3. หมู่ที่ 3 บ้านยายดา	4. หมู่ที่ 4 บ้านตะพง
5. หมู่ที่ 5 บ้านช่น	6. หมู่ที่ 6 บ้านเนินเสาธง
7. หมู่ที่ 7 บ้านชากลาว	8. หมู่ที่ 8 บ้านนา
9. หมู่ที่ 9 บ้านตะพงนอก	10.หมู่ที่ 10 บ้านป่าคั่น
11.หมู่ที่ 11 บ้านศาลเจ้า	12.หมู่ที่ 12 บ้านหนองตารส
13.หมู่ที่ 13 บ้านในบ้าน	14.หมู่ที่ 14 บ้านบ่อหิน
15.หมู่ที่ 15 บ้านห้วยมะเฟือง	16.หมู่ที่ 16 บ้านตะกาด

ประชากร

มีประชากรทั้งสิ้น 20,098 คน แยกเป็น ชาย 9,988 คน หญิง 10,110 คน จำนวน 10,767 ครัวเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 358.16 คน/ตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ พฤษภาคม พ.ศ. 2562)

สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ

ประชากรส่วนใหญ่ในตำบลตะพงประกอบอาชีพเกษตรกรรม อาชีพรองลงมาคือค้าขาย,รับราชการ,พนักงานโรงงาน โดยประมาณดังนี้

1. ทำสวน	47 %
2. ค้าขาย	30 %

3. การประมง 13 %
4. รับราชการ 3 %
5. ทำไร่ 1 %
6. ทำนา 1 %
7. อื่นๆ 5 %

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง

- ธนาคาร	-	แห่ง
- โรงแรม	4	แห่ง
- บังกะโล	10	แห่ง
- ปั๊มน้ำมัน	7	แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม	5	แห่ง
- โรงสี	5	แห่ง
- บริษัท/ห้างหุ้นส่วน จำกัด	34	แห่ง
- ร้านค้าทั่วไป	92	แห่ง
- บ้านเช่า	85	แห่ง

สภาพทางสังคม

การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา 4 แห่ง
  - โรงเรียนวัดตะพงนอก
  - โรงเรียนวัดช้างชนศิริราษฎร์บำรุง
  - โรงเรียนบ้านเนินเสาธง
  - โรงเรียนวัดยายดา
- โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง
  - โรงเรียนวัดตะพงนอก
- โรงเรียนอาชีวศึกษา - แห่ง
- โรงเรียน/สถาบันชั้นสูง - แห่ง
- ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด 3 แห่ง
- ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน 2 แห่ง
- ห้องสมุดประจำตำบล 1 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน 5 แห่ง

สถาบันและองค์การทางศาสนา

วัด/สำนักสงฆ์ 4 แห่ง

- วัดตะพงนอก
- วัดตะพงใน
- วัดช้างชนศิริราษฎร์บำรุง

- วัดยายดา
- ศาลเจ้า 4 แห่ง

สาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐ - แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล/หมู่บ้าน 2 แห่ง
  - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตะพง
  - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านยายดา
- สถานพยาบาลเอกชน - แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำร้อยละ 100

การคมนาคม

ตำบลตะพงมีถนนสายหลักคือ ถนนสุขุมวิทผ่านกลางตำบลและอยู่ระหว่างหมู่บ้านต่างๆ มีถนนภายในหมู่บ้านเชื่อมติดต่อถนนสุขุมวิททุกหมู่บ้าน นอกจากนี้ยังมีเส้นทางอื่นอีกหลายสายอาทิเช่น

1. ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3142 เชื่อมระหว่างทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 (ถนนสุขุมวิท) กับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3139 เป็นถนนที่เชื่อมระหว่างตำบลตะพงกับตำบลบ้านแลง ลักษณะเป็นถนนลาดยางขนาดกว้าง 6 เมตร ตลอดสาย
2. ทางหลวงท้องถิ่นสายตะพงใน-ห้วงลึก เป็นถนนที่ตัดผ่านทางตอนเหนือของตำบลเชื่อมระหว่างทางหลวงแผ่นดินกับทางหลวงในท้องถิ่นสายสุขุมวิท-ยายดา-วังแดง ลักษณะเป็นถนนลาดยางขนาดกว้าง 6 เมตร ตลอดสาย
3. ทางหลวงท้องถิ่นสายสุขุมวิท - ยายดา-วังแดง เป็นถนนแยกจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ในหมู่ที่ 6 ตัดขึ้นไปทางเหนือเชื่อมกับทางหลวงท้องถิ่นสายตะพงใน-ห้วงลึก ในหมู่ที่ 3 และเลยขึ้นไปเชื่อมกับถนนสายหลักของตำบลบ้านแลง ลักษณะเป็นถนนลาดยางขนาดกว้าง 6 เมตร ตลอดสาย
4. ถนนท้องถิ่นสายเลียบชายหาดแม่รำพึง เป็นถนนที่แยกจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตรงวัดตะพงนอกตัดตรงสู่ชายฝั่งทะเลแล้วเลียบชายฝั่งทะเลไปเชื่อมติดต่อกับตำบลเพ ลักษณะเป็นถนนลาดยาง ขนาดกว้าง 6 เมตร ตลอดสาย

การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข - แห่ง
- สถานีโทรทัศน์ 6 แห่ง
- สถานีวิทยุ 1 แห่ง

การไฟฟ้า

- จำนวนไฟฟ้าในหมู่บ้าน 16 หมู่
- จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า 17,696 คน

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ, ลำห้วย 11 สาย
- บึง, หนองน้ำและอื่น ๆ 14 สาย

แหล่งน้ำสร้างขึ้น

- ฝาย/ทำนบ 13 แห่ง
- บ่อน้ำตื้น 2,523 แห่ง

- บ่อโยก 61 แห่ง
- สระน้ำ 15 แห่ง

พืชเศรษฐกิจ

1. ผลไม้ เช่น เงาะ, ทุเรียน, มังคุด, มะม่วง, มะพร้าว เป็นต้น ส่วนมากปลูกในหมู่ที่ 1, 2 ,3 ,6 ,7 ,8 นับเป็นพืชเศรษฐกิจที่ทำรายได้ให้กับเกษตรกรอย่างสูงการเพาะปลูกนั้นเป็นการปลูกเพื่อจำหน่าย ทั้งในท้องถิ่นและส่งออกทั่วประเทศรวมทั้งมีการส่งออกขายต่างประเทศอีกด้วย นอกจากนี้ยังมีการแปรรูป ผลผลิตทางการเกษตรที่มีการล้นตลาด เช่น ทุเรียนซึ่งนำมาแปรรูปเป็นทุเรียนทอดจนกลายเป็นสินค้าและของฝากที่เลื่องชื่อ

2. พืชไร่ เช่น มันสำปะหลัง ยังมีการปลูกบ้างในหมู่ที่ 6,7 การปลูกนั้นเพื่อจำหน่ายภายในท้องถิ่นและท้องถิ่นใกล้เคียง

3. ยางพารา ปลูกมากในหมู่ที่ 2, 3,6,7 และ10 ปลูกเพื่อจำหน่ายในรูปของยางแผ่น

4. ข้าว มีการปลูกบางหมู่บ้าน ส่วนใหญ่ปลูกเพื่อการบริโภคภายในครอบครัวในปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพในการผลิต

การประมง

เป็นการทำประมงขนาดเล็กส่วนมากหมู่ที่ 5, 10, 9 เป็นลักษณะการทำประมงเพื่อการค้า โดยส่งขายที่ตลาดกลางผลไม้ตะพง และร้านอาหารตามชายหาด

การเลี้ยงสัตว์

เป็นการเลี้ยงสัตว์เศรษฐกิจ เช่น วัวเนื้อ, ไก่เนื้อ, หมู การเลี้ยงมีกระจายอยู่ทั่วตำบล ส่วนมากเลี้ยงโดยเป็นคู่สัญญากับบริษัทการเกษตรขนาดใหญ่ ยกเว้นโคเนื้อ ส่วนการเลี้ยงกุ้งกุลาดำในปัจจุบันประสบปัญหาขาดทุน เนื่องจากการลงทุนสูงและดูแลรักษายาก ทำให้ไม่เป็นที่นิยมเลี้ยงจึงมีบ้างเพียงไม่กี่ราย

ทรัพยากรธรรมชาติ

ตำบลตะพงมีแหล่งทรัพยากรธรรมชาติน้อยมาก ส่วนมากจะเป็นพวกทรัพยากรธรรมชาติทางทะเล ซึ่งมีหาดแม่รำพึงเป็นชายหาดที่สวยงามมีสภาพแวดล้อมดีและยังมีความอุดมสมบูรณ์นอกจากนี้ก็จะเป็นพวกลำน้ำ ลำห้วยบนเขายายดา ซึ่งมีอยู่ประมาณ 11 สาย

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยบูรพา.(2561) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1.ขั้นตอนการให้บริการ 2.ช่องทางการให้บริการ 3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.สิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดประเมินความพึงพอใจในภาระงาน 5 งาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.09 ($\bar{X}$=4.80, S.D.=0.54) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการ

ให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน) เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.42 ($\overline{X}$=4.82, S.D.=0.51) อันดับที่สอง คือ ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.28 ($\overline{X}$=4.81, S.D.=0.54) อันดับที่สาม คือ ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.03 ($\overline{X}$=4.80, S.D.=0.52) อันดับที่สี่ คือ ภารกิจงานด้านบริการกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.88 ($\overline{X}$=4.79, S.D.=0.57) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจงานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.86 ($\overline{X}$=4.79, S.D.=0.56)

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.(2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองขุ่น อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1. ขั้นตอนการให้บริการ 2.ช่องทางการให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดประเมินความพึงพอใจในภาระงาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา(การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.02 ($\overline{X}$ = 4.80, S.D. = 0.59) ลำดับที่ 1 คือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\overline{X}$ = 4.81, S.D. = 0.58) ลำดับที่ 2 คือ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.07 ($\overline{X}$ = 4.80, S.D. = 0.58) ลำดับที่ 3 คือ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\overline{X}$ = 4.80, S.D. = 0.59) และลำดับที่ 4 คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.90 ($\overline{X}$ = 4.80, S.D. = 0.60)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.(2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.72 ($\overline{X}$ = 4.79, S.D. = 0.60) ลำดับที่ 1 คือ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\overline{X}$ = 4.79, S.D. = 0.60) ลำดับที่ 2 คือ งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.78 ($\overline{X}$ = 4.79, S.D. = 0.60) ลำดับที่ 3 คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อย

ละ 95.71 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.61) และลำดับที่ 4 คือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.56 ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.62)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1. ขั้นตอนการให้บริการ 2.ช่องทางการให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดประเมินความพึงพอใจในภาระงาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ งานด้านโยธา เรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง งานด้านการคลัง เรื่องการให้บริการจัดเก็บภาษีในท้องที่ และงานด้านการศึกษา เรื่องความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{X}$ = 4.77, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 ($\bar{X}$ =4.79, S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา เรื่องความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ($\bar{X}$ =4.77, S.D. = 0.49) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านการคลัง เรื่องการให้บริการจัดเก็บภาษีในท้องที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{X}$ =4.79, S.D. = 0.50) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ($\bar{X}$ =4.76, S.D. = 0.51) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. (2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในงานบริการ 4 ด้าน คือ 1. ขั้นตอนการให้บริการ 2.ช่องทางการให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดประเมินความพึงพอใจในภาระงาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน-งานทะเบียนพาณิชย์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง-การขออนุญาตก่อสร้างหรือดัดแปลง งานด้านรายได้หรือภาษี-ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม-การสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ผลจากการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.47 ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.62) ลำดับที่ 1 งานด้านรายได้หรือภาษี-ภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{X}$ = 4.77, S.D. = 0.62) ลำดับที่ 2 คือ งานด้านทะเบียน-งานทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.62) ลำดับที่ 3 คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม-การสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.41 ($\bar{X}$ = 4.77, S.D. = 0.62) และลำดับที่ 4 คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง-การขออนุญาตก่อสร้างหรือดัดแปลง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ($\bar{X}$ = 4.77, S.D. = 0.62)

2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา และประยุกต์ใช้กับงานวิจัยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 1 ดังนี้

IV (ตัวแปรต้น)

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มารับบริการ

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ

งานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

1. งานทะเบียนพาณิชย์
2. การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน
3. การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน
4. การสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

→

DV (ตัวแปรตาม)

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการ ใน 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 20,098 คน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ได้มาจากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane,1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 คำนวณได้ตัวอย่างจำนวน 391 ราย (ผู้วิจัยเก็บข้อมูล 400 ราย) ที่มารับบริการงานทะเบียนพาณิชย์ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ จากองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งมารายละเอียดของขั้นตอน ดังนี้

1. การสร้างแบบสอบถาม ขั้นตอนการดำเนินงานมีดังนี้

1.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยศึกษาทฤษฎี และแนวคิด จากตำราวารสาร ผลงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ตลอดจนเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2 กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมในเรื่องที่วิจัยและวัตถุประสงค์ และมีลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบให้ข้อเท็จจริงได้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) แบบปลายปิดและปลายเปิด โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหาอุปสรรคในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง

2.การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (validity) ด้วยการนับแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 400 ราย ผู้ที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) for windows ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) หรือค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปของตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง

4.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ยดังนี้

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

คะแนน 4.21 - 5.00 พอใจมากที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอ โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.การนำเสนอข้อมูล

วิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง แบบตารางและการพรรณา

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่องานทะเบียนพาณิชย์ 2) ระดับความพึงพอใจต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน 3) ระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน 4) ระดับความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานทะเบียนพาณิชย์
2. การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน
3. การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน
4. การสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำการประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานทะเบียนพาณิชย์

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

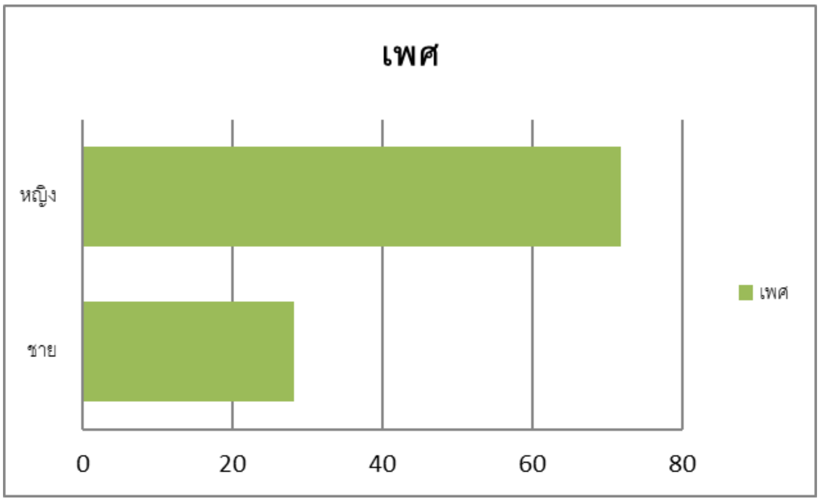
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	113	28.25
หญิง	287	71.75
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.75 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25



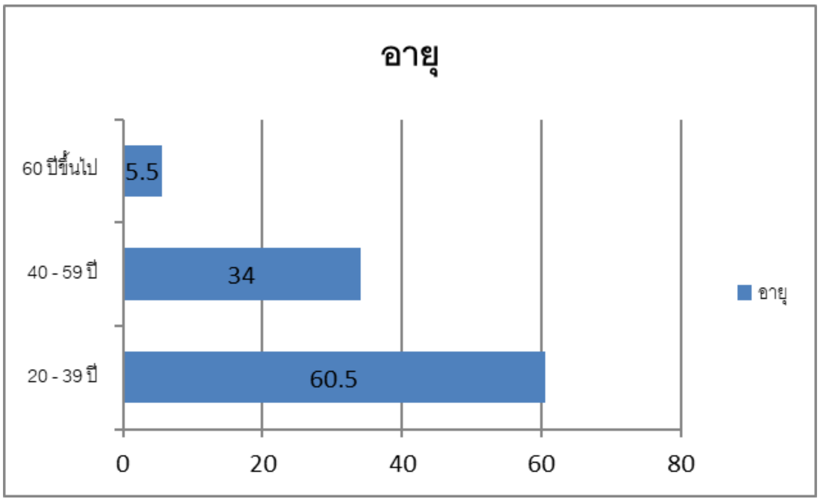
ภาพที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 39 ปี	242	60.50
40 - 59 ปี	136	34.00
60 ปีขึ้นไป	22	5.50
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-39 ปี จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 40-59 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00



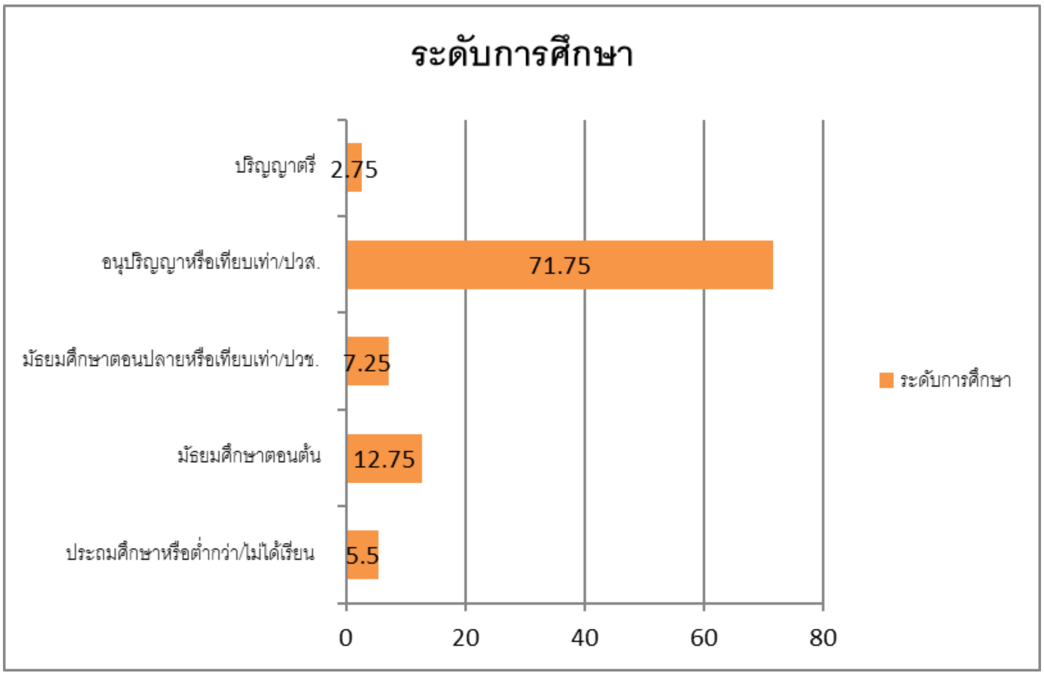
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	22	5.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	51	12.75
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	29	7.25
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	287	71.75
ปริญญาตรี	11	2.75
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.75 รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75



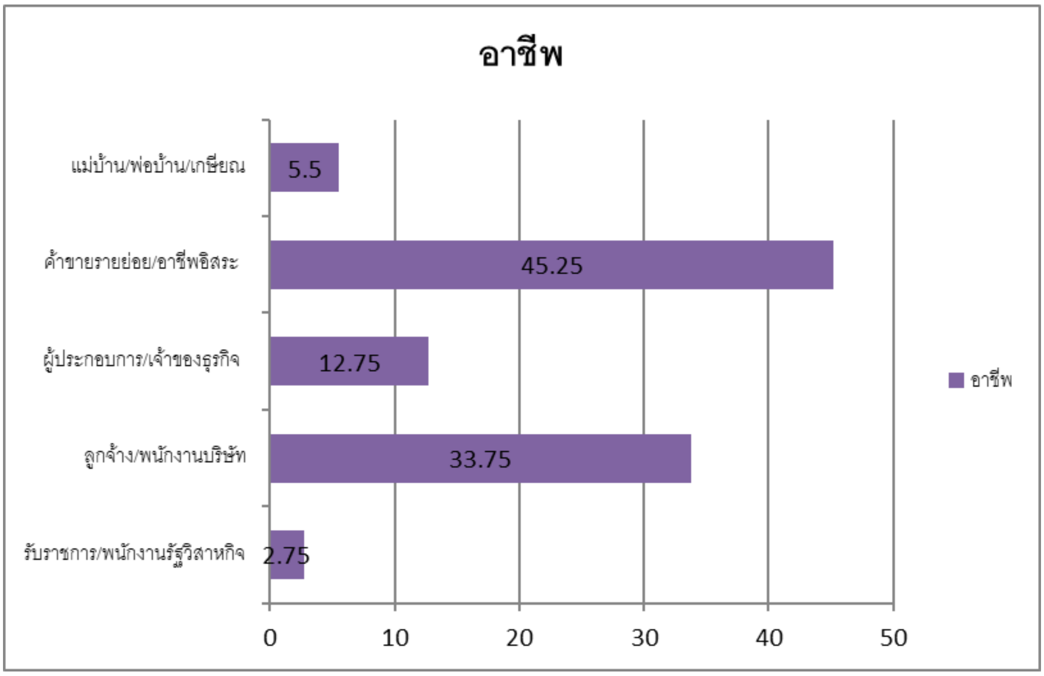
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	2.75
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	135	33.75
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	51	12.75
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	181	45.25
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	22	5.50
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 รองลงมาคือลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75



ภาพที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานทะเบียนพาณิชย์

ตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานทะเบียนพาณิชย์ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$(\overline{X})$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.40	4.82	0.68	มากที่สุด	4
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.20	4.81	0.76	มากที่สุด	5
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	6
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	3
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
โดยรวม	**96.49**	**4.82**	**0.70**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานทะเบียนพาณิชย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.49 ($\overline{X}$ = 4.82, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\overline{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานทะเบียนพาณิชย์ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ**	**($\overline{X}$)**	**(S.D.)**	**ระดับความพึงพอใจ**	**ลำดับที่**
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.40	4.77	0.75	มากที่สุด	5
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.10	4.76	0.72	มากที่สุด	6
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	4
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	7
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	**95.89**	**4.79**	**0.72**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานทะเบียนพาณิชย์ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\overline{X}$ = 4.79, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\overline{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานทะเบียนพาณิชย์ ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ**	**($\bar{X}$)**	**(S.D.)**	**ระดับความพึงพอใจ**	**ลำดับที่**
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	6
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	96.20	4.81	0.68	มากที่สุด	5
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	2
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.80	4.79	0.68	มากที่สุด	4
โดยรวม	**96.34**	**4.82**	**0.69**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานทะเบียนพาณิชย์ ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.34 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานทะเบียนพาณิชย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$(\overline{X})$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	6
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96.20	4.81	0.68	มากที่สุด	5
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	3
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	95.80	4.79	0.68	มากที่สุด	7
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
โดยรวม	**96.39**	**4.82**	**0.69**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานทะเบียนพาณิชย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.39 ($\overline{X}$ = 4.82, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\overline{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 9 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานทะเบียนพาณิชย์

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ**	**($\overline{X}$)**	**(S.D.)**	**ระดับความพึงพอใจ**	**ลำดับที่**
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	96.49	4.82	0.70	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.89	4.79	0.72	มากที่สุด	4
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	96.34	4.82	0.69	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.39	4.82	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	**96.28**	**4.81**	**0.70**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.28 ($\overline{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นพบว่า ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.49 ($\overline{X}$ = 4.82, S.D. = 0.70)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน

ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.40	4.77	0.74	มากที่สุด	5
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	4
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.20	4.76	0.74	มากที่สุด	6
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	**96.01**	**4.80**	**0.71**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.01 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	96.20	4.81	0.74	มากที่สุด	2
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	6
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.20	4.76	0.74	มากที่สุด	7
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.60	4.78	0.73	มากที่สุด	5
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	1
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4
โดยรวม	**95.84**	**4.79**	**0.72**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	6
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
โดยรวม	**96.45**	**4.82**	**0.69**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\overline{X}$ = 4.82, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\overline{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ**	**($\bar{X}$)**	**(S.D.)**	**ระดับความพึงพอใจ**	**ลำดับที่**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	7
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	5
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	3
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	3
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	5
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
โดยรวม	**96.55**	**4.83**	**0.69**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.55 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 14 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	96.01	4.80	0.71	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.84	4.79	0.72	มากที่สุด	4
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.55	4.83	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	**96.21**	**4.81**	**0.70**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.21 ($\overline{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.55 ($\overline{X}$ = 4.83, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$(\overline{X})$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	6
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	**96.46**	**4.82**	**0.69**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.46 ($\overline{X}$ = 4.82, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\overline{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.20	4.76	0.77	มากที่สุด	7
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.80	4.79	0.74	มากที่สุด	5
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.60	4.78	0.79	มากที่สุด	6
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
โดยรวม	**96.14**	**4.81**	**0.74**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ**	**($\bar{X}$)**	**(S.D.)**	**ระดับความพึงพอใจ**	**ลำดับที่**
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	6
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	5
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	**96.22**	**4.81**	**0.70**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.22 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.20	4.81	0.68	มากที่สุด	4
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.60	4.83	0.68	มากที่สุด	2
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	5
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	95.40	4.77	0.68	มากที่สุด	7
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.80	4.79	0.68	มากที่สุด	6
โดยรวม	**96.21**	**4.81**	**0.69**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.21 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 19 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	96.46	4.82	0.69	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.14	4.81	0.74	มากที่สุด	4
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	96.22	4.81	0.70	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.21	4.81	0.69	มากที่สุด	3
โดยรวม	**96.25**	**4.81**	**0.70**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ($\overline{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.46 ($\overline{X}$ = 4.82, S.D. = 0.69)

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

ตารางที่ 20 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$(\bar{X})$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.60	4.83	0.69	มากที่สุด	1
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.20	4.76	0.73	มากที่สุด	5
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	6
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	4
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	3
โดยรวม	**95.78**	**4.79**	**0.71**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.78 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 21 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	**ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ**	**($\bar{X}$)**	**(S.D.)**	**ระดับความพึงพอใจ**	**ลำดับที่**
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.40	4.77	0.76	มากที่สุด	6
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.60	4.78	0.71	มากที่สุด	5
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.10	4.76	0.72	มากที่สุด	7
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	1
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
โดยรวม	**95.86**	**4.79**	**0.72**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.86 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 22 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\overline{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	96.60	4.83	0.69	มากที่สุด	1
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	6
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	5
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
โดยรวม	**96.08**	**4.80**	**0.70**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.08 ($\overline{X}$ = 4.80, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 23 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$(\overline{X})$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.80	4.84	0.69	มากที่สุด	1
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	7
โดยรวม	**96.01**	**4.80**	**0.70**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.01 ($\overline{X}$ = 4.80, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 24 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	95.78	4.79	0.71	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.86	4.79	0.72	มากที่สุด	3
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	96.08	4.80	0.70	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.01	4.80	0.70	มากที่สุด	2
โดยรวม	**95.93**	**4.80**	**0.71**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.93 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.08 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.70)

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 25 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานทะเบียนพาณิชย์	96.28	4.81	0.70	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 2 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน	96.21	4.81	0.70	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 3 การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน	96.25	4.81	0.70	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 4 การสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	95.93	4.80	0.71	มากที่สุด	4
โดยรวม	**96.17**	**4.81**	**0.70**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 1 งานทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.28 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 3 การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 2 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.21 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 4 การสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.93 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.71)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานทะเบียนพาณิชย์ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.28 ร้อยละ 96.21 ร้อยละ 96.25 และร้อยละ 95.93

$$\text{คำนวณ} = \frac{384.67}{4} = 96.17$$

คะแนนที่ได้ = 10 คะแนน

บทที่ 5
สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 1 งานทะเบียนพาณิชย์ ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 3 การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 2 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและที่ดิน และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 4 การสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

5.2 ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการดำเนินงานด้านงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายและแผนพัฒนาในด้านต่างๆ แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความมุ่งหมายเพื่อการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนดีขึ้น จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตะพงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมากที่สุด บทบาทและภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง จึงเป็นบทบาทที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพงจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีกลไกการบริหารจัดการที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ในทุกขั้นตอนเพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ดี ทั้งนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลตะพงมีการบริหารจัดการโดยยึดถือตามหลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good governance) อย่างเคร่งครัดแล้ว ถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการมิติใหม่ที่จะสร้างสรรค์ประชาธิปไตยจากฐานรากที่แท้จริง ชุมชนจะสามารถอยู่ร่วมกันสร้างสรรค์ และจรรโลงให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงต่อไป

จากผลสรุปการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการของขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงาน และมีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต้องเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตน การจัดทำแผนพัฒนาจะต้องมาจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

2) องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง จะต้องมีการกำกับ และติดตามประเมินผล นำผลการประเมินมาทำการปรับปรุงแก้ไขอย่างแท้จริง

3) องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง จะต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละด้าน และมีการดำเนินการทั้งเชิงรับและเชิงรุกอย่างรวดเร็ว

4) องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานภายใต้ผลของการประเมินผลการปฏิบัติราชการทั้งจากภายนอกองค์กร เช่น ประชาชนผู้รับบริการ และจากภายในองค์กร เช่น เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานทุกระดับ ทุกหน่วยงาน

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่ยังมีงานบริการบางด้านที่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น ได้แก่ การสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ โดยฉพาะประเด็นผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ซึ่งทั้งสองประเด็นนี้เป็นประเด็นที่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลตะพงต้องปรับปรุงกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการทั้งสองประเด็นนี้ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการให้มีความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น โดยจากที่ทีมผู้วิจัยได้ลงพื้นที่สอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลว่าผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพงนั้นไม่มีประสิทธิภาพ โดยภารกิจด้านงานการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ นั้นเป็นภารกิจที่ช่วยสนับสนุนให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์มีหลักประกันรายได้ที่ดี เพราะผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์นั้นล้วนเป็นผู้ที่ขาดโอกาสในเรื่องรายได้และคนกลุ่มนี้ก็ไม่สามารถที่จะมีโอกาสในการเพิ่มรายได้ให้กับตนเอง ถ้าทางองค์การบริหารส่วนตำบลตะพงสามารถสร้างหลักประกันรายได้ให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ได้ ก็จะทำให้คุณภาพชีวิตของคนกลุ่มนี้ดีขึ้น และสำหรับประเด็นด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการอื่นๆ ที่ทำดีอยู่แล้วก็ควรทำให้ดียิ่งๆ ขึ้น ตลอดจนเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการในประเด็นอื่นๆ เพื่อนำมาพิจารณาทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการอื่นๆ และปรับปรุงให้ดีขึ้น

5.2.3 ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

1) องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐ ภาควิชาการ และภาคประชาชนในการกำหนดนโยบาย แผนพัฒนาและการใช้ทรัพยากรบุคคลและวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

2) ปัญหาด้านโยธาขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ดังนี้

- ไฟทางส่องสว่างบางจุดไม่สว่าง
- ถังขยะไม่เพียงพอ บางหมู่บ้านแจ้งว่าทาง อบต.มาเก็บขยะไม่สม่ำเสมอ
- น้ำประปาไหลช้า บางครั้งมีสีและกลิ่น
- บริเวณตลาดผลไม้ มีน้ำท่วมขังตลอดเวลาทำให้น้ำขังและอาจทำให้ยุงลายมาวางไข่ได้ ชาวบ้านอยากให้ทาง อบต.มาทำความสะอาดตลาดให้มากขึ้นอย่าให้มีน้ำขัง
- ชาวบ้านหมู่ 13 รายหนึ่งแจ้งว่าขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุไว้ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2561 ยังไม่ได้รับเบี้ยผู้สูงอายุ ทาง อบต.ควรเร่งสำรวจผู้ตกค้างในการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ
- สำหรับปัญหาอื่นๆ ประชาชนต้องการให้ทางอบต.จัดการแก้ปัญหาให้โดยเร็ว

5.2.4 ความประทับใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ประชาชนในพื้นที่พึงพอใจในการให้บริการดังนี้

- เบี้ยผู้สูงอายุเข้าบัญชีธนาคารตรงเวลาทุกเดือน รายที่มารับกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลตะพงได้รับตรงเวลาและตามจำนวนทุกเดือน
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พูดจาไพเราะ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(2547). **คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดนกรมการปกครอง. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต.**พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

โกวิทย์ พวงงาม.(2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ท.

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). **การจัดการและการตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.** ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

ปริทรรศ ศิลปะกิจ.(2541). **พฤติกรรมผู้นำของนักบริหารสตรีอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.(2548). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.**กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). **การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี.** ว.วิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์. 11(2) : 215-227.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.** ประเมินโครงการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย. เชียงราย.

รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). **การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.).** ว.สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 17 : 151-164.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจการบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมิต สัชฌุกร. (2546). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.

สมคิด เลิศไพฑูรย์.(2547). **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์.** สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2562 จาก http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf.

สุกัญญา มีแก้ว. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี.** ภาคนิพนธ์ : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์. (2555). **บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น.** สืบค้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2562. จาก http://wwwgotoknow.org/posts/422467.

เอนก เหล่าธรรมทัศน์.(2543). **เหตุอยู่ที่ท้องถิ่น ปัญหาการเมืองการปกครองระดับชาติที่มีสาเหตุมาจากการปกครองท้องถิ่นที่ไม่พอเพียง**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548). **จิตวิทยาบริการ (Service Psychology).** กรุงเทพมหานคร : เพลส แอนด์ ดีไซน์.

อำนวย บุญรัตนไมตรี. (2559). **แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6 : 25-37.

แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี 2561-2564. **องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง.**

Kotler, P (2003). **Marketing Management.** New Jersey : Pearson Education.

Yamane. (1967). **Taro Statistic : An Introductory Analysis.** New York: Harper & row.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง
อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรคในการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่อง ( ) หน้าคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่าน

1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 2. 20 - 39 ปี
( ) 3. 40 - 59 ปี ( ) 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. ( ) 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.
( ) 5. ปริญญาตรี ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

( ) 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
( ) 3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ( ) 4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
( ) 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ( ) 6. นักเรียน/นักศึกษา
( ) 7. เกษตรกร/ประมง ( ) 8. อื่นๆ (โปรดระบุ) ....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 2 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี 2562 โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียนพาณิชย์

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
2.7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 2 งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารหรือดัดแปลง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1. <u>ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ</u>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
2. <u>ด้านช่องทางการให้บริการ</u>					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
2.7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. <u>ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</u>					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 3 งานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
2.7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

งานบริการที่ 4 งานด้านการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.6 มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก					
2.7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
3. ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. .ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง มีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

....

....

....

....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่ามีสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

....

....

....

....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

....

....

....

****

Frequencies

Notes

Output Created		02-SEP-2019 18:05:58
Comments		
Input	Data	F : \ . 2 5 6 2 \ 1 . s a v
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	400
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES= /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01

Statistics

N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		113	28.2	28.2	28.2
		287	71.8	71.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

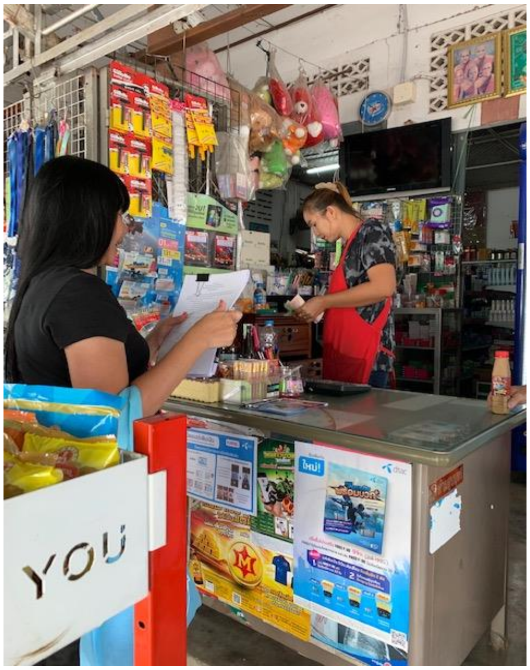
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-39	242	60.5	60.5	60.5
	40-59	136	34.0	34.0	94.5
	6 0	22	5.5	5.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	/	22	5.5	5.5	5.5
		51	12.8	12.8	18.3
	/ .	29	7.2	7.2	25.5
	/ .	287	71.8	71.8	97.3
		11	2.8	2.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

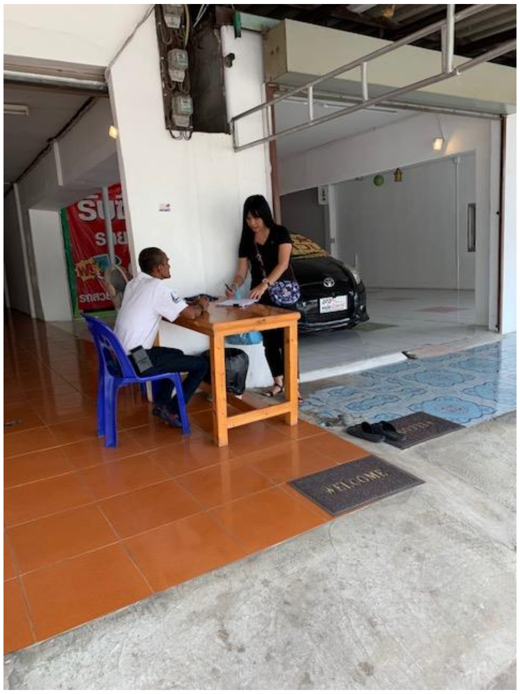
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	/	11	2.8	2.8	2.8
	/	135	33.8	33.8	36.5
	/	51	12.8	12.8	49.3
	/	181	45.3	45.3	94.5
	/ /	22	5.5	5.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

รูปลงพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

Coca-Cola
Coca-Cola


YOU

Coconut
ชาเนสที
ชาเขียว
ชานม
ชาดำ
ชามะนาว
นมเย็น
แดงโซดา
นมสด


WELCOME

ยกมือเรียก
ถุงละ 4 ชิ้น 20฿
กล่องเล็ก 10 ชิ้น 50฿
กล่องใหญ่ 20 ชิ้น 100฿
สนใจทำธุรกิจ แฟรนไชส์

LEO GROUP

คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย

ที่ปรึกษาโครงการ

1. ผศ.รังสรรค์ เลิศในสัตย์	คณบดีคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
2. อาจารย์วิฐิณัฐ ภัคพรหมินทร์	อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
3. ผศ.ดร.วนิดา วาดีเจริญ	อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

คณะผู้วิจัย

1. อาจารย์ ดร.รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์	อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
2. อาจารย์บุณยวีร์ โชคประเสริฐสม	อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
3. อาจารย์สุชีรา นวลทอง	อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
4. อาจารย์ใกล้รุ่ง กระแสร์สินธุ์	อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี นักศึกษาปริญญาเอก บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
5. ผศ.ดร.อาจารีย์ ประจวบเหมาะ	อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
6. อาจารย์โกศวัต รัตโนทยานนท์	อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
7. อาจารย์ดร.จริยภรณ์ ศรีสังวาลย์	อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
8. อาจารย์สัณฑวุฒิ ตุลารักษ์	อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

เจ้าหน้าที่โครงการ

1. นางสาวรุจารินทร์ จิตต์แก้ว
2. นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น