



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์

อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

ประจำปีงบประมาณ 2568

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ





กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพผลงานคณาจารย์นักวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน คณะผู้ประเมินขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ประมุข อุณหเลขกะ อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์ เอ็มอักษร คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรับเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ จึงทำให้การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2568 ในครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร พนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้

ขอขอบพระคุณประชาชน ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ
กันยายน 2568



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งานบริการ คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชน โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2568 ประกอบด้วย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 90 คน งานด้านการศึกษา จำนวน 25 คน งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 80 คน และงานด้านพัฒนาชุมชน จำนวน 90 คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 94.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านการศึกษา

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านพัฒนาชุมชน

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.25



สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1-1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	1-3
ขอบเขตของการประเมิน	1-3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1-4
นิยามศัพท์เฉพาะ	1-5
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	2-1
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการภาครัฐและการปกครองท้องถิ่น	2-5
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	2-8
ทฤษฎีและแบบจำลองการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ	2-13
กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้อง	2-18
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์	2-21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-27
บทที่ 3 วิธีการประเมิน	
ประชากร	3-1
กลุ่มตัวอย่าง	3-1
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-3
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3-3
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4-1
งานด้านการศึกษา	4-9
งานด้านรายได้หรือภาษี	4-16
งานด้านพัฒนาชุมชน	4-23
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง 4 งานบริการ	4-30



สารบัญ

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	
สรุปผลการประเมิน	5-1
บรรณานุกรม	ก-1
ภาคผนวก	ข-1
แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน	
ภาพแสดงการดำเนินงานให้บริการสาธารณะ	
ภาพแสดงการประชาสัมพันธ์เก็บข้อมูลผู้รับบริการ	
ตัวอย่างบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจ	
รายชื่อคณะผู้จัดทำ	



บทที่ 1

บทนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเครื่องมือสำคัญในการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มการปฏิรูปภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen-centric approach) และการสร้างคุณค่าสาธารณะ (public value creation) ตามหลักธรรมาภิบาล การประเมินความพึงพอใจไม่เพียงแต่เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของกฎหมายและนโยบายของรัฐ แต่ยังเป็นการสร้างกลไกการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ (สุทธิชัย ยอดสุวรรณ, 2563)

ในบริบทของประเทศไทย การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการได้รับความสำคัญเพิ่มขึ้นอย่างมากนับตั้งแต่การประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และการปรับปรุงแก้ไขในปี 2562 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดทำมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประจำทุกปี การประเมินนี้จึงไม่เพียงแต่เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่ยังเป็นการสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (accountability) ที่เป็นหลักการสำคัญของระบอบประชาธิปไตย (ธีรพันธ์ โลหิตกุล, 2564)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการสาธารณะโดยตรงแก่ประชาชน มีบทบาทสำคัญในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของชุมชน การบริการที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาธิปไตยโดยรวม การศึกษาวิจัยของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความน่าเชื่อถือของรัฐบาล (government trust) ความชอบธรรมทางการเมือง (political legitimacy) และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการประชาธิปไตย (วิชัย โชควิเศษ, 2565)

กรอบการประเมินความพึงพอใจที่ใช้ในการศึกษานี้ประกอบด้วย 4 มิติหลัก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งกรอบการประเมินนี้ได้รับการพัฒนาจากทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality Theory) และแบบจำลอง SERVQUAL ที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในระดับสากล และได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของการบริการภาครัฐและการปกครองท้องถิ่นไทย การใช้กรอบการประเมิน 4 มิตินี้ช่วยให้สามารถระบุจุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการปรับปรุงได้อย่างเป็นระบบและครอบคลุม (สมชาย ใจดี, 2564)



ด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นมิติที่วัดความเรียบง่าย ความชัดเจน และความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ รวมถึงความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน การประเมินด้านนี้อิงกับทฤษฎีการออกแบบกระบวนการ (Process Design Theory) และแนวคิดการลดขั้นตอน (Process Simplification) ที่เน้นการสร้างประสบการณ์การใช้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ขณะที่ด้านช่องทางการให้บริการประเมินความหลากหลาย ความเข้าถึงได้ และความเหมาะสมของช่องทางต่างๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดไว้ให้บริการ ซึ่งในยุคดิจิทัลปัจจุบันรวมถึงทั้งช่องทางแบบเดิมและช่องทางออนไลน์ ตามแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) (ปิยะดา แสงทอง, 2564)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นมิติที่ประเมินความรู้ความสามารถ ทักษะการบริการ และทักษะการสื่อสารของบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของประชาชน การประเมินด้านนี้อิงกับทฤษฎีพฤติกรรมการให้บริการ (Service Behavior Theory) และแนวคิดสมรรถนะของบุคลากร (Competency-based Approach) ที่เน้นการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประเมินสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความสะอาดสบาย และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตามทฤษฎีสภาพแวดล้อมการให้บริการ (Servicescape Theory) และหลักการออกแบบสำหรับทุกคน (Universal Design) (อรุณี เจริญสุข, 2563)

การประเมินในครั้งนี้ใช้วิธีการประเมินเชิงปริมาณ (Quantitative Evaluation) ด้วยการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการผ่านแบบสอบถามที่มีการออกแบบให้มีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นสูง การเลือกใช้วิธีการเชิงปริมาณช่วยให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวนมากได้อย่างเป็นระบบ และสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงสถิติเพื่อหาแนวโน้ม รูปแบบ และความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญได้ นอกจากนี้ ผลการประเมินเชิงปริมาณยังสามารถนำไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด ติดตามความก้าวหน้าและเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นได้ ทำให้การประเมินมีประโยชน์ต่อการวางแผนและการตัดสินใจเชิงนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วารุณี สมบูรณ์, 2565)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิในฐานะสถาบันอุดมศึกษาที่มีภารกิจด้านการวิจัยและบริการวิชาการ ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ โดยการประเมินครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การสังเคราะห์องค์ความรู้จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การออกแบบเครื่องมือวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ ไปจนถึงการสรุปผลการประเมิน ทั้งนี้ได้มีการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพของกระบวนการประเมินในทุกขั้นตอนเพื่อให้ผลการประเมินมีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ซึ่งการมีส่วนร่วมของมหาวิทยาลัยในการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ในครั้งนี้ เป็นการ



ส่งเสริมแนวทางการสร้างความร่วมมือทางวิชาการเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนของสังคมต่อไป (สุรัชย์ จันทน์เอม, 2563)

ผลการประเมินความพึงพอใจที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลสำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์สามารถนำไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การพัฒนาบุคลากร และการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน นอกจากนี้ ผลการประเมินยังเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการติดตามประเมินผลในอนาคต การเปรียบเทียบประสิทธิภาพ และการสร้างแรงจูงใจในการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง การประเมินครั้งนี้จึงไม่เพียงแต่เป็นการประเมินผลย้อนหลัง แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรและการบริการสาธารณะให้ก้าวหน้าไปข้างหน้าอย่างยั่งยืน (ณัฐพงษ์ เข้มทอง, 2564)

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การสำรวจและประเมินในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในบริการสาธารณะทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชน

ขอบเขตของการประเมิน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตตัวแปร

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินมุ่งศึกษาตัวแปรความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชน โดยแต่ละงานกำหนดขอบเขตไว้ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2568 ประกอบด้วย

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	จำนวน	456 คน
งานด้านการศึกษา	จำนวน	25 คน
งานด้านรายได้หรือภาษี	จำนวน	238 คน
งานด้านพัฒนาชุมชน	จำนวน	607 คน

วิธีการสุ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้านโดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของทาร์ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$

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

เมื่อ n คือขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N คือขนาดประชากร
 e คือความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

3. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ 2568 ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

องค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง จะได้ทราบผลการปฏิบัติงานเพื่อนำไปปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



นิยามศัพท์เฉพาะ

- 1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ** หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอนความชัดเจนในการอธิบายแนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน – หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ
- 3. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงาน เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก การบริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ
- 4. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ
- 5. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม ความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประเมินครั้งนี้ได้ทำการศึกษา ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ อำเภอบำเหน็จ จังหวัดอ่างทอง โดยมีหัวข้อและรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการภาครัฐและการปกครองท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. ทฤษฎีและแบบจำลองการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ
5. กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้อง
6. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ อำเภอบำเหน็จ จังหวัดอ่างทอง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 แนวคิดความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

ความพึงพอใจเป็นแนวคิดสำคัญในการประเมินคุณภาพการบริการที่ได้รับการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการบริการภาครัฐที่ต้องการการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงกลายเป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญในการประเมินประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะ (Al-Refae et al., 2020)

1.1.1 ทฤษฎีความคาดหวังและการรับรู้ (Expectation-Disconfirmation Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังและการรับรู้ถือเป็นรากฐานสำคัญในการอธิบายความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดย Oliver (2020) อธิบายว่า ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนการใช้บริการกับการรับรู้ประสิทธิภาพการบริการที่ได้รับจริง ทฤษฎีนี้เสนอว่า หากการรับรู้ประสิทธิภาพสูงกว่าความคาดหวัง จะเกิดการยืนยันเชิงบวก (positive disconfirmation) ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม หากการรับรู้ประสิทธิภาพต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดการยืนยันเชิงลบ (negative disconfirmation) ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้ในบริบทของการบริการภาครัฐมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากประชาชนมีความคาดหวังที่หลากหลายต่อการบริการของหน่วยงานรัฐ ซึ่งได้รับอิทธิพลจาก



ประสบการณ์เดิม ข้อมูลข่าวสาร และมาตรฐานการบริการที่ประกาศไว้ (Kumar & Bhatia, 2021) ดังนั้น การทำความเข้าใจความคาดหวังของประชาชนและการจัดการการรับรู้ของพวกเขาจึงเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ

1.1.2 แบบจำลอง SERVQUAL และ SERVPERF

แบบจำลอง SERVQUAL ที่พัฒนาโดย Parasuraman et al. เป็นเครื่องมือการประเมินคุณภาพการบริการที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยประกอบด้วย 5 มิติหลัก คือ ความน่าเชื่อถือ (reliability) การตอบสนอง (responsiveness) ความมั่นใจ (assurance) ความเห็นอกเห็นใจ (empathy) และสิ่งที่จับต้องได้ (tangibles) (Afthanorhan et al., 2019) แบบจำลองนี้วัดคุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในแต่ละมิติ

อย่างไรก็ตาม Cronin & Taylor ได้เสนอแบบจำลอง SERVPERF เพื่อเป็นทางเลือกที่เหมาะสมกว่า โดยใช้เพียงการรับรู้ประสิทธิภาพการบริการเท่านั้น โดยไม่ต้องวัดความคาดหวัง การศึกษาล่าสุดพบว่า SERVPERF มีความเหมาะสมมากกว่าในบริบทของการบริการภาครัฐ เนื่องจากมีความซับซ้อนน้อยกว่าและให้ผลการพยากรณ์ที่แม่นยำกว่า (Raza et al., 2020)

ในบริบทของการบริการภาครัฐไทย การประยุกต์ใช้แบบจำลองเหล่านี้ต้องคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของการบริการสาธารณะ เช่น ความไม่สามารถเลือกผู้ให้บริการได้ การมีกฎระเบียบที่ชัดเจน และความจำเป็นในการรักษาความเป็นธรรม (Dwivedi et al., 2021) ดังนั้น การปรับปรุงมิติการวัดให้สอดคล้องกับบริบทท้องถิ่นจึงเป็นสิ่งจำเป็น

1.1.3 ทฤษฎี Gap Model ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry

ทฤษฎี Gap Model เป็นแนวคิดที่อธิบายช่องว่างที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โมเดลนี้ระบุช่องว่าง 5 ประเภท คือ Gap 1 (ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ของผู้บริหาร) Gap 2 (ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารและข้อกำหนดคุณภาพการบริการ) Gap 3 (ช่องว่างระหว่างข้อกำหนดคุณภาพการบริการและการส่งมอบบริการ) Gap 4 (ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการสื่อสารภายนอก) และ Gap 5 (ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า) (Zeithaml et al., 2019)

การประยุกต์ใช้ Gap Model ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยให้สามารถระบุจุดอ่อนในกระบวนการให้บริการได้อย่างเป็นระบบ เช่น Gap 1 อาจเกิดจากการขาดการสำรวจความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ Gap 2 อาจเกิดจากการไม่มีมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน Gap 3 อาจเกิดจากการขาดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ และ Gap 4 อาจเกิดจากการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ตรงกับการบริการจริง (Singh & Kaur, 2021)



การจัดการช่องว่างเหล่านี้ต้องมีการประสานงานระหว่างทุกระดับในองค์กร ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การออกแบบกระบวนการ การพัฒนานวัตกรรม ไปจนถึงการสื่อสารกับประชาชน เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างยั่งยืน (Ahmed et al., 2020)

1.2 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality Theory)

คุณภาพการบริการเป็นแนวคิดหลักที่มีบทบาทสำคัญในการประเมินประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเผชิญกับความต้องการของประชาชนที่เพิ่มขึ้นและมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจทฤษฎีคุณภาพการบริการจึงเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาระบบการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Van Dooren et al., 2021)

1.2.1 มิติคุณภาพการบริการ 5 ประการ (RATER Model)

แบบจำลอง RATER ซึ่งประกอบด้วยมิติคุณภาพการบริการ 5 ประการ ได้รับการพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสมกับการใช้งานในบริบทการบริการภาครัฐ โดยมีทั้ง 5 ประการด้วย Reliability (ความน่าเชื่อถือ) Assurance (ความมั่นใจ) Tangibles (สิ่งที่จับต้องได้) Empathy (ความเห็นอกเห็นใจ) และ Responsiveness (การตอบสนอง) (Ojo & Fauzi, 2020)

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึงความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ ในบริบทของการบริการภาครัฐ ความน่าเชื่อถือสะท้อนถึงความสามารถของหน่วยงานในการปฏิบัติตามข้อกำหนดและระเบียบที่กำหนดไว้ รวมถึงการรักษาความลับสัญญาที่ให้ไว้กับประชาชน การศึกษาล่าสุดพบว่า ความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการภาครัฐ (Bah et al., 2021)

ความมั่นใจ (Assurance) เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพ และความสามารถในการสร้างความไว้วางใจ ในการบริการภาครัฐ มิติดังนี้สะท้อนถึงความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน และความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล (Kumar et al., 2020)

สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) ประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อุปกรณ์ เทคโนโลยี และรูปลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ ในยุคดิจิทัลปัจจุบัน มิติดังนี้รวมถึงการออกแบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และระบบการให้บริการออนไลน์ด้วย (Chen & Lin, 2019)

ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เป็นการให้ความสนใจเป็นรายบุคคลต่อผู้รับบริการ การเข้าใจความต้องการเฉพาะบุคคล และการปรับการบริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับกลุ่มเปราะบางในสังคม (Singh & Kaur, 2021)

การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและการให้บริการที่รวดเร็ว รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที การตอบสนองที่



รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจ (Alzaydi et al., 2020)

1.2.2 แนวคิดการบริการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Service)

แนวคิดการบริการภาครัฐแนวใหม่ที่พัฒนาโดย Denhardt & Denhardt เน้นการให้บริการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยมองประชาชนเป็น "พลเมือง" (citizens) มากกว่า "ลูกค้า" (customers) แนวคิดนี้เสนอหลักการสำคัญ 7 ประการ ได้แก่ การให้บริการพลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า การแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ การให้ความสำคัญกับพลเมืองมากกว่าผู้ประกอบการ การคิดเชิงกลยุทธ์ และการกระทำเชิงประชาธิปไตย การรับรู้ถึงความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย การให้บริการผ่านผู้คนไม่ใช่ผ่านระบบ และการให้ความสำคัญกับพลเมืองและการให้บริการสาธารณะมากกว่าผู้ประกอบการและการเพิ่มผลผลิตภาพ (Bartels, 2020)

การประยุกต์ใช้แนวคิดนี้ในบริบทไทยต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมการเมืองและความคาดหวังของประชาชนที่มีความหลากหลาย โดยเน้นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบและประเมินการบริการ การสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบ และการพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการทำงานร่วมกับประชาชน (Vigoda-Gadot & Mizrahi, 2019)

แนวคิดนี้เสนอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก (facilitator) ในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อแก้ไขปัญหาสาธารณะร่วมกัน มากกว่าการเป็นผู้ให้บริการเพียงอย่างเดียว (Neshkova & Guo, 2021)

1.2.3 ทฤษฎีการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management)

การจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) เป็นปรัชญาการจัดการที่เน้นการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในทุกด้านของการดำเนินงาน โดยมีการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับและการมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ในบริบทของการบริการภาครัฐ TQM ช่วยให้องค์กรสามารถยกระดับมาตรฐานการบริการและสร้างความยั่งยืนในการปรับปรุงประสิทธิภาพ (Mosadeghrad, 2020)

หลักการสำคัญของ TQM ในการบริการภาครัฐประกอบด้วย การมุ่งเน้นลูกค้า ซึ่งในที่นี้หมายถึงประชาชนผู้รับบริการ การตัดสินใจทั้งหมดต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อประชาชนเป็นสำคัญ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผ่านการวัดผล ติดตาม และปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน โดยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพ และการจัดการกระบวนการ โดยการออกแบบและควบคุมกระบวนการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (Khoshnaw & Alrawi, 2021)



ความสำเร็จของการนำ TQM มาใช้ในการบริการภาครัฐขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ความมุ่งมั่นของผู้มีระดับสูง การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ และการสร้างพันธมิตรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอสำหรับการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Yusr et al., 2020)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการภาครัฐและการปกครองท้องถิ่น

การบริการภาครัฐและการปกครองท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21 กำลังเผชิญกับความท้าทายใหม่ที่เกิดจากความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นของประชาชน และความจำเป็นในการสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ทันสมัย เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน (Andrews et al., 2021)

2.1 หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ธรรมาภิบาลเป็นแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญในการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในระดับสากลว่าเป็นหลักการสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของภาครัฐ การประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริการภาครัฐจะส่งเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ (Fukuyama, 2020)

2.1.1 หลัก 6 ประการของธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล 6 ประการที่ได้รับการยอมรับและนำมาใช้ในบริบทของประเทศไทย ประกอบด้วยหลักการที่เชื่อมโยงกันและเสริมสร้างซึ่งกันและกัน

หลักนิติธรรม (Rule of Law) เป็นการดำเนินงานภายใต้กรอบกฎหมายและระเบียบที่ชัดเจนเป็นธรรม และสามารถบังคับใช้ได้อย่างเท่าเทียมกัน การปฏิบัติตามหลักนิติธรรมในการให้บริการภาครัฐหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับกฎหมาย มีมาตรฐานที่ชัดเจน และไม่เลือกปฏิบัติ การศึกษาล่าสุดพบว่า หลักนิติธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ (Holmberg et al., 2019)

หลักคุณธรรม (Morality) เน้นการดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และมีจริยธรรมเจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องยึดมั่นในค่านิยมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ การปลูกฝังหลักคุณธรรมในองค์กรช่วยสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นความเป็นธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม (Tummers & Knies, 2021)

หลักความโปร่งใส (Transparency) เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูล กระบวนการตัดสินใจ และการดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบและตรวจสอบได้ ในยุคดิจิทัลปัจจุบัน ความโปร่งใสสามารถ



เสริมสร้างได้ผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเผยแพร่ข้อมูลและให้บริการออนไลน์ที่เข้าถึงได้ง่าย (Kim & Lee, 2020)

หลักการมีส่วนร่วม (Participation) เน้นการส่งเสริมให้ประชาชนมีโอกาสเข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การวางแผน และการประเมินผลการดำเนินงานของภาครัฐ การมีส่วนร่วมของประชาชนไม่เพียงแต่ช่วยให้การตัดสินใจมีความเหมาะสมมากขึ้น แต่ยังสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบร่วมในการแก้ไขปัญหาสาธารณะ (Nabatchi & Amsler, 2021)

หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึงการที่หน่วยงานภาครัฐสามารถอธิบายการดำเนินงาน ผลลัพธ์ และการใช้ทรัพยากรสาธารณะได้อย่างชัดเจน รวมถึงการยอมรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาดและมีกลไกการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ (Bovens et al., 2019)

หลักความคุ้มค่า (Value for Money) เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน การประเมินความคุ้มค่าต้องพิจารณาทั้งต้นทุนทางตรงและต้นทุนทางอ้อม รวมถึงผลกระทบระยะยาวต่อสังคม (Walker et al., 2020)

2.1.2 แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Participation)

การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นองค์ประกอบสำคัญของประชาธิปไตยและธรรมาภิบาล ซึ่งมีวิวัฒนาการจากการเป็นเพียงผู้รับข้อมูลไปสู่การเป็นหุ้นส่วนในการสร้างนโยบายและการให้บริการสาธารณะ Amstein's Ladder of Participation ที่ได้รับการพัฒนาและปรับปรุงใหม่ แสดงให้เห็นถึงระดับการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน ตั้งแต่การให้ข้อมูล (Information) การปรึกษาหารือ (Consultation) การเข้าร่วม (Involvement) การร่วมมือ (Collaboration) ไปจนถึงการให้อำนาจ (Empowerment) (Meijer, 2019)

การประยุกต์ใช้แนวคิดการมีส่วนร่วมในบริบทของการบริการท้องถิ่นไทยต้องคำนึงถึงปัจจัยทางวัฒนธรรม สังคม และเศรษฐกิจที่หลากหลาย การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยขยายโอกาสในการมีส่วนร่วม เช่น การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับการรับฟังความคิดเห็น การจัดประชาคมออนไลน์ และการใช้แอปพลิเคชันสำหรับการรายงานปัญหาและติดตามผลการแก้ไข (Porumbescu, 2020)

2.1.3 ทฤษฎีการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (Public Responsiveness)

การตอบสนองของภาครัฐเป็นความสามารถในการรับรู้ เข้าใจ และตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนอย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ทฤษฎีการตอบสนองของภาครัฐพัฒนามาจากแนวคิดการบริการที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง แต่ได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของการบริการสาธารณะที่มีความซับซ้อนและต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมและผลประโยชน์สาธารณะ (Yang & Pandey, 2021)

องค์ประกอบสำคัญของการตอบสนองของภาครัฐประกอบด้วย การตอบสนองเชิงนโยบาย ซึ่งเป็นความสามารถในการปรับเปลี่ยนนโยบายและโปรแกรมให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลง



ไป การตอบสนองเชิงปฏิบัติการ คือการปรับปรุงกระบวนการและวิธีการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการได้ดีขึ้น และ การตอบสนองเชิงอารมณ์ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้สึที่ดีและความพึงพอใจในการรับบริการ (Grimmelikhuisen & Feeney, 2020)

การสร้างความสามารถในการตอบสนองต้องอาศัยการพัฒนาระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะการสื่อสารและการแก้ไขปัญหา การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการบริการ และการจัดโครงสร้างองค์กรที่มีความยืดหยุ่นและสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว (Im et al., 2019)

2.2 การปฏิรูปภาครัฐ (Public Sector Reform)

การปฏิรูปภาครัฐเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความรับผิดชอบต่อหน่วยงานภาครัฐ การปฏิรูปนี้มักเกิดขึ้นเป็นการตอบสนองต่อแรงกดดันจากภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี หรือความคาดหวังของประชาชน (Pollitt & Bouckaert, 2021)

2.2.1 แนวคิดรัฐบาลแบบประกอบธุรกิจ (Reinventing Government)

แนวคิดรัฐบาลแบบประกอบธุรกิจที่เสนอโดย Osborne และ Gaebler ได้รับการพัฒนาต่อและยังคงมีอิทธิพลในการปฏิรูปภาครัฐปัจจุบัน โดยเน้นการนำเอาหลักการและแนวทางการบริหารจัดการจากภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (Hughes, 2019)

หลักการสำคัญที่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนาใหม่ประกอบด้วย การบริหารแบบผลิต ที่เน้นการวัดผลและการให้รางวัลตามประสิทธิภาพและผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจริง การแข่งขันและการเลือก โดยการสร้างทางเลือกในการให้บริการและการส่งเสริมการแข่งขันระหว่างหน่วยงาน การกระจายอำนาจ เพื่อให้หน่วยงานระดับล่างมีอิสระในการตัดสินใจและปรับตัวตามสถานการณ์ท้องถิ่น และ การมุ่งเน้นลูกค้า โดยการออกแบบบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (Barzelay, 2020)

การประยุกต์ใช้แนวคิดนี้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยต้องคำนึงถึงข้อจำกัดทางกฎหมาย โครงสร้างการเมืองการปกครอง และความแตกต่างระหว่างวัตถุประสงค์ของภาคเอกชนและภาครัฐ การปรับใช้ต้องระมัดระวังไม่ให้อิทธิพลเชิงลบทางวัฒนธรรมและความเป็นธรรมในการให้บริการ (Diefenbach, 2019)

2.2.2 ทฤษฎีการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) เป็นกระบวนการที่การปฏิรูปภาครัฐที่เน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพผ่านการใช้เครื่องมือและเทคนิคการจัดการจากภาคเอกชน การมุ่งเน้นผลลัพธ์ การแข่งขัน และการให้อิสระในการจัดการแก่หน่วยงานสาธารณะ แม้ว่า NPM จะได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ในบาง



ประเด็น แต่หลายองค์ประกอบของ NPM ยังคงเป็นที่นิยมและได้รับการพัฒนาต่อในรูปแบบใหม่ (Hood & Dixon, 2019)

องค์ประกอบหลักของ NPM ที่ยังมีความเกี่ยวข้องในปัจจุบันประกอบด้วย การจัดการเชิงกลยุทธ์ โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน การบริหารผลการปฏิบัติงาน ผ่านการพัฒนาตัวชี้วัดและระบบการติดตามประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการพัฒนาระบบสรรหา การฝึกอบรม และการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสม การจัดการการเงิน โดยใช้เทคนิคการงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานและการจัดการต้นทุน และ การปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ (Christensen & Laegreid, 2020)

ในบริบทของการปฏิรูปการบริหารจัดการท้องถิ่นไทย การนำ NPM มาใช้ต้องมีการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาความสามารถของบุคลากร และการสร้างระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการแบบใหม่ ความสำเร็จของการปฏิรูปขึ้นอยู่กับ การสร้างสมดุลระหว่างการเพิ่มประสิทธิภาพและการรักษาคุณค่าสาธารณะ เช่น ความเท่าเทียม ความเป็นธรรม และการตอบสนองความต้องการของกลุ่มเปราะบาง (Kuipers et al., 2021)

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยสามารถกล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ ได้ดังนี้

Denhardt & Denhardt (2015) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานที่หน่วยงานของรัฐหรือองค์กรที่รัฐจัดตั้งขึ้นทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการพื้นฐานของประชาชน โดยมีลักษณะเป็นบริการที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม ไม่มุ่งแสวงหากำไร แต่มีเป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของสังคม เช่น การศึกษา การสาธารณสุข การขนส่งมวลชน การรักษาความปลอดภัย และการจัดเก็บขยะมูลฝอย เป็นต้น

นริศรา เนตรเถื่อน (2557) ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องติดต่อและมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการบริการสาธารณะ ดังนั้นการให้บริการจึงควรมีความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และลดขั้นตอนที่ซับซ้อนสำหรับผู้รับบริการ



ธิดารัตน์ นันทด (2561) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะคือ การที่รัฐมอบหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะที่จำเป็นให้แก่หน่วยงานงานที่มีส่วนรับผิดชอบไปให้บริการหลากหลายช่องทาง เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีสิทธิในการเลือกใช้บริการที่ดีที่สุด เข้าถึงความต้องการได้มากที่สุด

พระบุญเพ็ง จันทโชติ (ผิวทอง) (2566) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือ คุณภาพการให้บริการที่พิจารณาจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด การให้บริการสาธารณะเป็นบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานท้องถิ่น หน้าที่ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

กรกช ศรศักดิ์ (2566) ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมบริการที่ภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการเป็น ผู้จัดทำขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อข้อเรียกร้องหรือความต้องการของประชาชนในฐานะผู้บริการ นอกจากนี้รัฐในฐานะผู้ปกครองอาจมอบหมายให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้การบริการสาธารณะจะเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยรวมทั้งกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมหรือภารกิจที่หน่วยงานรัฐหรือองค์กรที่รัฐจัดตั้งขึ้นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการพื้นฐานของประชาชน มีลักษณะเป็นบริการที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม ไม่มุ่งแสวงหากำไร แต่มีเป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของสังคม รวมถึงการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ การบริการสาธารณะสามารถดำเนินการได้โดยรัฐโดยตรง หรือมอบหมายให้หน่วยงานอื่น ๆ เช่น เอกชน ดำเนินการแทน ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีทางเลือกที่เหมาะสมกับความต้องการ

3.1 หลักการบริการสาธารณะ

หลักการบริการสาธารณะ คือแนวทางสำคัญที่ใช้ในการจัดบริการของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสูงสุด โดยเน้นความเสมอภาค ความคุ้มค่า และความต่อเนื่องของการให้บริการ หลักการสำคัญมีดังนี้

กรพจน์ อัศวินวิจิตร (2559) ได้กล่าวถึง หลักการบริการสาธารณะที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. หลักความต่อเนื่องของการบริการสาธารณะการบริการสาธารณะต้องดำเนินไปอย่างสม่ำเสมอและไม่หยุดชะงัก เพราะหากเกิดการหยุดให้บริการอาจสร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนและก่อให้เกิดความเสียหายต่อประเทศ ดังนั้นหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดบริการสาธารณะต้อง



รับผิดชอบให้บริการอย่างต่อเนื่อง หากมีเหตุจำเป็นที่ทำให้หยุดดำเนินงาน หน่วยงานที่กำกับดูแล จะต้องเข้ามาดำเนินการแทน เพื่อให้ประชาชนยังคงได้รับการโดยไม่สะดุด

2. หลักความเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้อง กับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ อันเนื่องมาจากปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม และ การเมือง ดังนั้นหน่วยงานผู้ให้บริการต้องมีความยืดหยุ่น ปรับบริการให้ทันต่อเหตุการณ์และความ คาดหวังใหม่ ๆ ของประชาชน

3. หลักความเสมอภาค การจัดบริการสาธารณะต้องให้ประชาชนได้รับสิทธิและ ประโยชน์อย่างเท่าเทียม โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ รัฐจัดบริการเพื่อประชาชนทุกคน ไม่ใช่เพื่อกลุ่มใด กลุ่มหนึ่ง ความเสมอภาคนี้ครอบคลุมทั้งการเข้าถึงบริการในอัตราที่เท่าเทียมกัน การมีสิทธิเป็น คู่สัญญาของรัฐอย่างไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงโอกาสในการเข้าทำงานกับรัฐบนพื้นฐานของความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติที่กำหนดไว้อย่างยุติธรรม

3.2 หน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ

โกวิท พวงงาม (2552) กล่าวว่า หน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะของการ ปกครองท้องถิ่นที่เข้มแข็งหรือมีระดับการกระจายอำนาจมากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักจะเป็น หน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะขั้นพื้นฐานให้แก่ชุมชนท้องถิ่นนั้น ๆ ดังนั้น แนวคิดที่ว่า หน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะควรจะเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ เนื่องด้วยมี เหตุอย่างน้อย 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ทำให้ สามารถรับรู้ เข้าใจ และตระหนักถึงปัญหาในพื้นที่ได้ดีกว่าหน่วยงานรัฐระดับอื่น

2. เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าใจปัญหาในพื้นที่ได้ดีกว่า จึงสามารถ จัดบริการสาธารณะได้ตรงกับความต้องการของประชาชน แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว และมีขั้นตอนที่ ซับซ้อนน้อยกว่าหน่วยงานรัฐระดับอื่น

3. ผู้บริหารและสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของ ประชาชนในพื้นที่ จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีช่องทางสื่อสารกับประชาชนได้ดีกว่าหน่วยงาน รัฐระดับอื่น อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในระดับท้องถิ่น

4. การส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะ ช่วยให้คนใน พื้นที่เรียนรู้การพึ่งพาตนเองและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง แทนที่จะรอความช่วยเหลือจากรัฐ ซึ่งถือเป็น สัญญาณที่ดีต่อการสร้างความเข้มแข็งและความสามารถในการพึ่งพาตนเองขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น



3.3 การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเสริฐศักดิ์ บุตรสา (2551) กล่าวว่า องค์การที่ทำหน้าที่จัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่นของไทย ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยอำนาจหน้าที่ถูกกำหนดไว้ในกฎหมายการจัดตั้งของแต่ละองค์กร และใน พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

การบริการสาธารณะที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้ง ภารกิจที่ท้องถิ่นดำเนินการเอง และภารกิจที่รัฐมอบหมายให้ดำเนินการ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน เช่น การบำรุงรักษาถนน การดูแลความสะอาด จัดหาน้ำประปา และการจัดทำสวนสาธารณะ เป็นต้น การดำเนินการเหล่านี้ใช้เจ้าหน้าที่และงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีอิสระในการจัดทำกิจการตามบริบทของพื้นที่ ส่วนกลางมีเพียงบทบาทกำกับดูแล โดยลักษณะของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ คือ

3.3.1 กิจการที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะของพื้นที่ ได้แก่ การจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย การดูแลถนน ทางน้ำ ระบบระบายน้ำ การจัดการศึกษาเบื้องต้น การบำบัดน้ำเสียในชุมชน รวมถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นบริการที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของแต่ละท้องถิ่น

3.3.2 กิจการที่ใกล้ชิดกับชีวิตประจำวันของประชาชน เช่น การจัดบริการน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะ และการจัดฌาปนกิจ บริการบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยรัฐกำหนดมาตรฐานในภาพรวม ขณะที่ท้องถิ่นปรับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของคนในพื้นที่ เช่น การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน

นอกจากนี้ขอบเขตบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 สามารถจัดแบ่งเป็น 6 ด้านหลัก ดังนี้

1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ครอบคลุมการก่อสร้างและบำรุงถนน ระบบระบายน้ำ การขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ การพัฒนาระบบประปา และแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และเกษตรกรรม

2. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวประกอบด้วยการส่งเสริมอาชีพ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว และการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเน้นการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ ควบคุมและป้องกันมลภาวะ รวมถึงการจัดการปัญหาขยะ



4. ด้านการพัฒนาศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น มุ่งส่งเสริม อนุรักษ์ และสืบสานศาสนา จารีตประเพณี รวมถึงการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมและการอุดหนุนงบประมาณ แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5. ด้านการพัฒนาการศึกษาและคุณภาพชีวิต ประกอบด้วยการสนับสนุนการศึกษา การส่งเสริมสตรี เด็ก เยาวชน การดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ รวมถึงการป้องกันโรคติดต่อและการ จัดบริการสาธารณสุข

6. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมถึงการจัดระเบียบชุมชน ได้แก่ การ ป้องกันและบรรเทาภัยพิบัติ การแก้ไขปัญหายาเสพติดและอบายมุข การรักษาความสงบเรียบร้อย และการสร้างความปลอดภัยในชุมชน

รวมทั้งนั้นทวัฒน์ บรมานันท์ (2555) ได้กล่าวว่า ประเภทของการบริการสาธารณะมีดังนี้

1. การบริการระดับชาติ ได้แก่ การบริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็น ผู้จัดทำอันได้แก่ กิจการที่เกี่ยวกับความมั่นคงและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการ พัฒนาสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งบริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึง ตลอดทั้งประเทศสามารถแบ่งได้เป็น 7 ประเภทคือ

1.1 บริการสาธารณะ ทางด้านยุติธรรม

1.2 บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความปลอดภัยของสังคม

1.3 บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ

1.4 บริการสาธารณะทางด้านการศึกษาของชาติ

1.5 บริการสาธารณะทางด้านสังคม อาทิ การจัดหางาน การจัดหาที่พักอาศัย

1.6 บริการสาธารณะทางด้าน วัฒนธรรม อาทิ พิพิธภัณฑ์ หอสมุดแห่งชาติ ศูนย์ ดนตรี และโรงละคร เป็นต้น

1.7 บริการสาธารณะทางด้านการท่องเที่ยว

2. บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้อยู่ ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอยู่ 2 ประเภท คือ บริการ สาธารณะระดับชาติซึ่งมีการมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบริการ สาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะเป็นผู้จัดทำดังที่บัญญัติไว้ใน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท ซึ่งบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นนี้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ



2.1 บริการสาธารณะด้านสุขอนามัย ซึ่งแบ่งออกเป็น บริการสาธารณะ เกี่ยวกับ สุสานและพิพิธ การจัดให้มีน้ำสะอาด การทำให้น้ำสะอาดเพื่อนำมาใช้ใหม่ และการเก็บขยะและของ เหลือใช้

2.2 บริการสาธารณะเกี่ยวกับเศรษฐกิจ ได้แก่ การผลิตและ การจ่าย การตลาด และการขนส่ง

2.3 บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา

2.4 บริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม ได้แก่ พิพิธภัณฑ หอจดหมายเหตุ และการ รักษาโบราณสถาน

4. ทฤษฎีและแบบจำลองการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ

การประเมินผลการให้บริการสาธารณะต้องอาศัยกรอบทฤษฎีและแบบจำลองที่เหมาะสมกับแต่ ละมิติของการบริการ เพื่อให้สามารถระบุจุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการปรับปรุงได้อย่างเป็นระบบ การใช้แนวทางการประเมินผลเฉพาะด้านช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเข้าใจความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนในแต่ละมิติได้ลึกซึ้งมากขึ้น และสามารถกำหนดกลยุทธ์การปรับปรุงที่ เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (Van de Walle, 2021)

4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การประเมินขั้นตอนการให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดประสิทธิภาพของ การบริการสาธารณะ เนื่องจากขั้นตอนที่ซับซ้อน ใช้เวลานาน หรือไม่ชัดเจน จะส่งผลโดยตรงต่อความพึง พอใจของผู้รับบริการ

4.1.1 ทฤษฎีการออกแบบกระบวนการ (Process Design Theory)

ทฤษฎีการออกแบบกระบวนการในบริบทของการบริการภาครัฐเน้นการสร้าง กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยยึดหลักการของ Business Process Reengineering ที่ได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของการบริการ สาธารณะ การออกแบบกระบวนการที่ดีต้องคำนึงถึงความซับซ้อนของระบบราชการ ข้อกำหนดทาง กฎหมาย และความจำเป็นในการรักษาความเป็นธรรมและความโปร่งใส (Davenport & Short, 2019)

องค์ประกอบสำคัญของการออกแบบกระบวนการประกอบด้วย การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม การระบุขั้นตอนที่สร้างคุณค่า และการกำจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น การสร้างความชัดเจนในเกณฑ์และหลักฐาน ที่ต้องใช้ในแต่ละขั้นตอน การกำหนดเวลาให้บริการ ที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้จริง และ การสร้างกลไกการติดตามและ ประเมินผล เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Lee & Kim, 2020)



4.1.2 แนวคิดการลดขั้นตอน (Process Simplification)

การลดขั้นตอนในการให้บริการเป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลักการของการลดขั้นตอนไม่ได้หมายถึงการตัดขั้นตอนทิ้งไปโดยไม่คิด แต่เป็นการปรับปรุงกระบวนการให้เรียบง่าย มีประสิทธิภาพ และยังคงรักษามาตรฐานการควบคุมที่จำเป็น (Cordella & Paletti, 2021)

กลยุทธ์การลดขั้นตอนประกอบด้วย การรวมขั้นตอนที่สัมพันธ์กัน เพื่อลดการส่งต่องานระหว่างหน่วยงาน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการทำงานที่ซ้ำซาก เช่น การตรวจสอบเอกสารและการประมวลผลข้อมูล การมอบอำนาจการตัดสินใจ ให้กับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการในขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน การสร้างแบบฟอร์มและเอกสารที่เข้าใจง่าย และ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ (Meijer & Bekkers, 2019)

4.1.3 ทฤษฎีเวลาในการให้บริการ (Service Time Theory)

การจัดการเวลาในการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของประชาชน ทฤษฎีเวลาในการให้บริการแบ่งเวลาออกเป็น 3 ประเภท คือ เวลาที่รอคอย (Waiting Time) เวลาที่ใช้ในการให้บริการ (Service Time) และเวลารวม (Total Time) การจัดการเวลาที่มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงการรับรู้ของผู้รับบริการมากกว่าเวลาจริงที่ใช้ไป (Taylor, 2019)

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้เวลาประกอบด้วย ความไม่แน่นอนของเวลารอ ซึ่งทำให้รู้สึกเวลาผ่านไปช้ากว่าที่เป็นจริง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเวลาที่คาดว่าจะใช้ ช่วยลดความวิตกกังวลกิจกรรมระหว่างการรอคอย เช่น การให้ข้อมูลหรือบันเทิง ความยุติธรรมในการจัดลำดับ และ คุณภาพของสภาพแวดล้อมขณะรอ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้ในการบริการภาครัฐช่วยให้สามารถสร้างประสบการณ์การรับบริการที่ดีขึ้น แม้ว่าเวลาที่ใช้จริงจะไม่สามารถลดลงได้ (Houston et al., 2020)

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการในยุคดิจิทัลมีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น การประเมินประสิทธิภาพของช่องทางต่างๆ จึงต้องใช้กรอบทฤษฎีที่เหมาะสมเพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละช่องทาง

4.2.1 ทฤษฎีช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel Theory)

ทฤษฎีช่องทางการสื่อสารที่พัฒนาจาก Media Richness Theory ช่วยอธิบายการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการแต่ละประเภท ช่องทางที่มี "ความอุดมสมบูรณ์" (Richness) สูงสามารถส่งข้อมูลที่ซับซ้อน ให้ข้อเสนอแนะทันที และสร้างความเข้าใจร่วมกันได้ดีกว่าช่องทางที่มีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ (Dennis et al., 2019)



การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้ในการออกแบบช่องทางการให้บริการต้องพิจารณา ความซับซ้อนของงานบริการ งานที่ต้องการการอธิบายหรือการตัดสินใจที่ซับซ้อนเหมาะสมกับการบริการแบบเผชิญหน้า ส่วนงานที่เป็นขั้นตอนมาตรฐานเหมาะสมกับช่องทางดิจิทัล ความต้องการปฏิสัมพันธ์ ของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ระดับความรู้และทักษะเทคโนโลยี ของประชาชน และ ความพร้อมใช้ของช่องทางต่างๆ ในพื้นที่บริการ (Park & Gil-Garcia, 2020)

4.2.2 แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการตอบสนองของการบริการสาธารณะ แนวคิด E-Government ได้วิวัฒนาการจากการมุ่งเน้นเพียงการนำเสนอข้อมูลบนเว็บไซต์ ไปสู่การสร้างแพลตฟอร์มที่รวมบริการต่างๆ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน (Janowski, 2019)

ขั้นตอนการพัฒนา E-Government ประกอบด้วย 4 ระดับ คือ การให้ข้อมูล (Information) โดยการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและกิจกรรมของหน่วยงาน การปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ผ่านการสร้างช่องทางการสื่อสารสองทาง เช่น การตอบคำถามออนไลน์ การทำธุรกรรม (Transaction) โดยการให้บริการที่สามารถดำเนินการได้สมบูรณ์ผ่านช่องทางออนไลน์ และการเปลี่ยนแปลง (Transformation) ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับความสามารถของเทคโนโลยี (Twizeyimana & Andersson, 2019)

4.2.3 ทฤษฎีการเข้าถึงบริการ (Service Accessibility)

การเข้าถึงบริการเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมความสามารถของประชาชนในการรับบริการสาธารณะได้อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ทฤษฎีการเข้าถึงบริการแบ่งการเข้าถึงออกเป็นหลายมิติ ได้แก่ การเข้าถึงทางกายภาพ (Physical Access) การเข้าถึงทางเศรษฐกิจ (Economic Access) การเข้าถึงทางสังคมและวัฒนธรรม (Socio-cultural Access) และการเข้าถึงข้อมูล (Information Access) (Gulliford et al., 2020)

การเข้าถึงทางกายภาพ เกี่ยวข้องกับที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ ระยะทาง เวลาการเปิด-ปิดบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ การเข้าถึงทางเศรษฐกิจ พิจารณาค่าใช้จ่าย ค่าเดินทาง และค่าเสียโอกาสในการใช้บริการ การเข้าถึงทางสังคมและวัฒนธรรม ครอบคลุมปัจจัยทางภาษา ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติต่อการใช้บริการ การเข้าถึงข้อมูล เกี่ยวข้องกับการรับรู้ ความพร้อมใช้ของบริการ วิธีการใช้บริการ และสิทธิที่ควรได้รับ (Saurman, 2021)



4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นหัวใจสำคัญของการบริการสาธารณะ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชน การประเมินด้านเจ้าหน้าที่จึงต้องครอบคลุมทั้งความสามารถเชิงเทคนิค ทักษะการสื่อสารและทัศนคติการบริการ

4.3.1 ทฤษฎีพฤติกรรมการให้บริการ (Service Behavior Theory)

ทฤษฎีพฤติกรรมการให้บริการอธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยอาศัยพื้นฐานจากทฤษฎีจิตวิทยาองค์การและทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ พฤติกรรมการให้บริการที่ดีเกิดจากการผสมผสานของ ความรู้และทักษะ (Knowledge and Skills) แรงจูงใจ และทัศนคติ (Motivation and Attitude) และ สภาพแวดล้อมการทำงาน (Work Environment) (Bowen et al., 2019)

ความรู้และทักษะ ประกอบด้วยความเข้าใจในระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทักษะการสื่อสาร ทักษะการแก้ไขปัญหา และความสามารถในการใช้เทคโนโลยี แรงจูงใจและทัศนคติ เกี่ยวข้องกับการมีจิตบริการ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และความพึงพอใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน รวมถึงการสนับสนุนจากผู้บริหาร ระบบการให้รางวัลและการยอมรับ และวัฒนธรรมองค์กรที่ เน้นการบริการ (Schneider et al., 2020)

4.3.2 แนวคิดสมรรถนะของบุคลากร (Competency-based Approach)

แนวคิดสมรรถนะเป็นกรอบการประเมินและพัฒนาบุคลากรที่เน้นความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ในบริบทของการบริการภาครัฐ สมรรถนะของเจ้าหน้าที่แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ สมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะเชิงบทบาทหน้าที่ (Functional Competencies) และ สมรรถนะเชิงผู้นำ (Leadership Competencies) (Garavan et al., 2019)

สมรรถนะหลักเป็นความสามารถพื้นฐานที่เจ้าหน้าที่ทุกคนควรมี เช่น ความซื่อสัตย์ การมุ่งเน้นผู้รับบริการ การทำงานเป็นทีม และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สมรรถนะเชิงบทบาทหน้าที่ เป็นความสามารถเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานแต่ละประเภท เช่น การวิเคราะห์นโยบาย การจัดการโครงการ หรือการใช้เทคโนโลยีเฉพาะด้าน สมรรถนะเชิงผู้นำ เป็นความสามารถในการมีอิทธิพลเชิงบวก สร้างวิสัยทัศน์ และขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง (Van Wart, 2021)

4.3.3 ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการบริการภาครัฐ ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคลเน้นการ สื่อสารที่เป็นแบบสองทาง มีการรับฟัง เข้าใจ และตอบสนองต่อความต้องการและความรู้สึกของ ผู้รับบริการ (Berlo, 2020)



องค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในบริบทของการบริการภาครัฐ ประกอบด้วย การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) เพื่อเข้าใจปัญหาและความต้องการที่แท้จริง ความชัดเจนในการแสดงออก ทั้งคำพูดและภาษากาย ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ในการเข้าใจและตอบสนองต่ออารมณ์และสถานการณ์ของผู้รับบริการ การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อยืนยันความเข้าใจที่ถูกต้อง และการปรับการสื่อสาร ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม (Richmond & McCroskey, 2019)

4.4 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

สิ่งแวดล้อมความสะดวกและสภาพแวดล้อมการให้บริการมีผลกระทบอย่างมากต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของประชาชน การออกแบบและจัดการสิ่งแวดล้อมความสะดวกต้องคำนึงถึงหลากหลายของผู้รับบริการและความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

4.4.1 ทฤษฎีสภาพแวดล้อมการให้บริการ (Servicescape Theory)

ทฤษฎี Servicescape ที่พัฒนาโดย Bitner อธิบายผลกระทบของสภาพแวดล้อมทางกายภาพต่อพฤติกรรมและการรับรู้ของทั้งผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ Servicescape แบ่งออกเป็น 3 มิติหลัก คือ สภาพแวดล้อมที่รับรู้ได้ (Ambient Conditions) การออกแบบพื้นที่และการทำงาน (Spatial Layout and Functionality) และสัญลักษณ์และป้ายบอกทาง (Signs, Symbols, and Artifacts) (Rosenbaum & Massiah, 2021)

สภาพแวดล้อมที่รับรู้ได้ ประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลต่อประสาทสัมผัส เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง กลิ่น และความสะอาด ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่ออารมณ์และความสบายในการใช้บริการ การออกแบบพื้นที่และการทำงาน เกี่ยวข้องกับการจัดวางเฟอร์นิเจอร์ เส้นทางเดิน พื้นที่รอคอย และการแบ่งโซนการให้บริการ สัญลักษณ์และป้ายบอกทาง ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถนำทางตนเองและเข้าใจกระบวนการได้ง่ายขึ้น (Mari & Poggesi, 2020)

4.4.2 แนวคิดการออกแบบสถานที่บริการ (Service Design)

การออกแบบสถานที่บริการเป็นแนวคิดที่บูรณาการหลักการออกแบบ จิตวิทยา สิ่งแวดล้อม และการจัดการการบริการ เพื่อสร้างประสบการณ์การใช้บริการที่ดี การออกแบบที่มีประสิทธิภาพต้อง เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ ผ่านการศึกษาการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) สร้างความสามารถในการนำทางตนเอง (Wayfinding) เพื่อลดความสับสนและความวิตกกังวล จัดการการรอคอย ให้เป็นประสบการณ์ที่ดี และ สร้างความรู้สึกลดภัยและเป็นส่วนตัว (Stickdorn et al., 2019)

การประยุกต์ใช้หลักการออกแบบสถานที่บริการในหน่วยงานภาครัฐต้องคำนึงถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณและกฎระเบียบ แต่สามารถเน้นการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ที่มีอยู่ให้เกิด



ประสิทธิภาพสูงสุด การจัดระบบป้ายบอกทางและการให้ข้อมูลที่ชัดเจน และการสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและเป็นกันเอง (Blomkvist, 2021)

4.4.3 ทฤษฎีการเข้าถึงสำหรับผู้พิการ (Universal Design)

Universal Design เป็นแนวคิดในการออกแบบสถานที่ ผลิตภัณฑ์ และบริการให้สามารถใช้งานได้โดยบุคคลทุกกลุ่ม รวมถึงผู้ที่มีความบกพร่องหรือข้อจำกัดต่างๆ โดยไม่ต้องมีการปรับแต่งเฉพาะหลักการ Universal Design 7 ประการประกอบด้วย การใช้งานที่เท่าเทียมกัน ความยืดหยุ่นในการใช้งาน การใช้งานที่เรียบง่ายและเข้าใจง่าย ข้อมูลที่เข้าใจได้ ความอดทนต่อข้อผิดพลาด ความพยายามทางกายภาพที่ต่ำ และขนาดและพื้นที่สำหรับการเข้าถึงและใช้งาน (Steinfeld & Maisel, 2019)

การนำหลักการ Universal Design มาใช้ในสถานที่ให้บริการสาธารณะช่วยให้ประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ที่มีข้อจำกัดชั่วคราว สามารถเข้าถึงและใช้บริการได้อย่างมีศักดิ์ศรีและเป็นอิสระ การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกตามหลักการนี้ไม่เพียงแต่เป็นไปตามกฎหมาย แต่ยังแสดงถึงความใส่ใจในสิทธิมนุษยชนและความเสมอภาคของการเข้าถึงบริการสาธารณะ (Lid, 2020)

5. กฎหมายและนโยบายการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การกระจายอำนาจการปกครองเป็นกระบวนการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่จากรัฐบาลกลางไปยังหน่วยงานในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของตนเองอย่างใกล้ชิด แนวคิดการกระจายอำนาจได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมประชาธิปไตย ธรรมาภิบาล และการพัฒนาที่ยั่งยืน (Falletti, 2014; Rodríguez-Pose & Ezcurra, 2021)

5.1 แนวคิดและหลักการพื้นฐานของการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจมีรูปแบบหลากหลายตามบริบทของแต่ละประเทศ โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ การกระจายอำนาจทางการเมือง (Political Decentralization) การกระจายอำนาจทางการบริหาร (Administrative Decentralization) และการกระจายอำนาจทางการคลัง (Fiscal Decentralization) (Smoke, 2015) การศึกษาของ Manor (2019) ชี้ให้เห็นว่าความสำเร็จของการกระจายอำนาจขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ทั้งการออกแบบสถาบัน ความสามารถของหน่วยงานท้องถิ่น และความร่วมมือระหว่างระดับการปกครอง

ในบริบทของประเทศไทย การกระจายอำนาจได้รับการขับเคลื่อนผ่านกรอบรัฐธรรมนูญ และกฎหมายต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมการปกครองระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม การศึกษาของ พิชัย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2561) พบว่า การกระจายอำนาจในประเทศไทยมีวิวัฒนาการที่ต่อเนื่องตั้งแต่ช่วงทศวรรษ 1990 โดยมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการและลดความเหลื่อมล้ำ



5.2 กรอบกฎหมายและนโยบายการกระจายอำนาจ

5.2.1 กรอบรัฐธรรมนูญและกฎหมายหลัก

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้วางกรอบการกระจายอำนาจไว้อย่างชัดเจนในหมวด 14 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น โดยให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดระบบบริการสาธารณะ การพัฒนาท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมของประชาชน (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2563) การศึกษาของสมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ (2564) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันมีการกำหนดบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชัดเจนขึ้น พร้อมทั้งมีกลไกการตรวจสอบและถ่วงดุลที่เหมาะสม

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจใหแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถือเป็นกฎหมายหลักที่วางกรอบการถ่ายโอนภารกิจและงบประมาณจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่น โดยกำหนดเป้าหมายการกระจายรายได้ใหแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ของรายได้จัดเก็บได้ของรัฐ (วิโรจน์ เลิศอรุณ, 2562) อย่างไรก็ตาม การศึกษาของ Krongkaew และ Ragayah (2020) พบว่า การบรรลุเป้าหมายดังกล่าวยังคงเป็นความท้าทายที่สำคัญ

5.2.2 นโยบายการกระจายอำนาจในช่วงต่าง ๆ

นโยบายการกระจายอำนาจของไทยมีวิวัฒนาการที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและเศรษฐกิจ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560–2564) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความมั่นคงของรัฐและสังคม โดยให้ความสำคัญต่อการกระจายอำนาจเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) ได้วางกรอบการพัฒนาประเทศภายใต้วิสัยทัศน์ "ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง" โดยมียุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่ส่งเสริมการกระจายอำนาจ (พรพิมล อติศักดิ์ศิริ, 2563) การศึกษาของ Sudhipongpracha และ Wongpredee (2016) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การขับเคลื่อนนโยบายการกระจายอำนาจต้องอาศัยการประสานงานระหว่างหน่วยงานหลายระดับและการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันในทุกภาคส่วน

5.2.3 ผลกระทบและความท้าทายของการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจมีส่วนส่งเสริมการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนในระดับท้องถิ่น การศึกษาของอนิรุทธ เศรษฐสุนทร และคณะ (2564) พบว่า การกระจายอำนาจด้านการศึกษาและสาธารณสุขส่งผลให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของ



ชุมชนมากขึ้น นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจยังส่งเสริมการเรียนรู้ประชาธิปไตยและความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างประเทศของ Falletti และ Riofrancos (2018) ซึ่งให้เห็นว่า ประเทศที่มีการกระจายอำนาจที่มีประสิทธิภาพมักจะมีระดับการพัฒนามนุษย์และความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมที่สูงกว่า ในขณะที่การศึกษาของ Montero และ Samuels (2004) เสริมว่า การกระจายอำนาจทางการคลังที่เหมาะสมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากรและลดความเหลื่อมล้ำระหว่างภูมิภาค

5.2.4 ความท้าทายและข้อจำกัด

แม้จะมีผลกระทบเชิงบวก แต่การกระจายอำนาจยังคงเผชิญกับความท้าทายหลายประการ การศึกษาของณัฐพล ใจดี (2563) ระบุว่า ความไม่เพียงพอของศักยภาพบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยเฉพาะในด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการบริหารจัดการทางการเงิน

ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงทรัพยากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ต่าง ๆ เป็นอีกความท้าทายสำคัญ การศึกษาของ Doner และ Ramsay (2019) พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ห่างไกลและมีฐานเศรษฐกิจจำกัดมักประสบปัญหาการขาดแคลนรายได้และความยากลำบากในการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพ

การขาดความเชื่อมโยงและการประสานงานระหว่างระดับการปกครองยังคงเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไข การศึกษาของจิรายุ อิศรางกูร ณ อยุธยา (2565) ซึ่งให้เห็นว่า การทำงานแบบแยกส่วน (Silo Working) ระหว่างหน่วยงานระดับชาติ ภูมิภาค และท้องถิ่น ส่งผลให้เกิดความซ้ำซ้อนและการใช้ทรัพยากรที่ไม่มีประสิทธิภาพ

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

การพัฒนาการกระจายอำนาจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต้องอาศัยการปรับปรุงในหลายมิติ การเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรท้องถิ่นผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งจำเป็น การศึกษาของ Eaton (2017) เสนอแนะว่า การสร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

การปรับปรุงกลไกการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานท้องถิ่นเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การสร้างระบบข้อมูลสารสนเทศที่เชื่อมโยงกันทุกระดับจะช่วยเพิ่มความโปร่งใสและการตัดสินใจที่อาศัยข้อมูลหลักฐาน (รัชณี โชติกลเสถียร, 2566)

6. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

6.1 ด้านกายภาพ

6.1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล (แผนที่ประกอบ)

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ได้รับการจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 20 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2540 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตั้งอยู่ Longitude 100 – 27’ – 22” E Latitude 14 – 35’ – 12” N เลขที่ – หมู่ที่1 ตำบลนรสิงห์ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง มีเนื้อที่ 10.64 ตารางกิโลเมตร หรือ 6,650 ไร่ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอป่าโมก ห่างจากที่ว่าการอำเภอป่าโมก ประมาณ 5 กิโลเมตร



ภาพที่ 2-1 แสดงแผนที่อาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์



6.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม ลักษณะคล้ายอ่าง ไม่มีภูเขา ไม่มีป่าไม้ ดินเป็นดินเหนียวปนทรายใช้พื้นที่ในการเกษตรกรรมและอุตสาหกรรมปศุสัตว์ มีระบบชลประทาน คือ คลองส่งน้ำ 1 ขวา 3 ซ้าย 3 ซ้าย (คลองนรสิงห์), คลองลาดเค้า และคลองหนองระมาน

โดยมีอาณาเขตติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ดังนี้

- ทิศเหนือ : ติดต่อกับ ตำบลจำปาหล่อ อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง
- ทิศใต้ : ติดต่อกับ ตำบลเอกราช อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง
- ทิศตะวันออก : ติดต่อกับ ตำบลป่าโมก อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง
- ทิศตะวันตก : ติดต่อกับ ตำบลไผ่ดำพัฒนา อำเภวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

6.1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศจัดอยู่ในโซนร้อนและชุ่มชื้น เป็นแบบฝนเมืองร้อนเฉพาะฤดู โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ในช่วงเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนกุมภาพันธ์ ทำให้อากาศหนาวเย็นและแห้งแล้งในช่วงนี้ และได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนกันยายนทำให้มีเมฆมากและฝนตกชุกในช่วงนี้

6.1.4 ลักษณะของดิน

สภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม ลักษณะคล้ายอ่าง ไม่มีภูเขา ไม่มีป่าไม้ ดินเป็นดินเหนียวปนทราย

6.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

6.2.1 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ อยู่ในเขตการปกครองของอำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ประกอบด้วย หมู่บ้าน 7 หมู่บ้านคือ

- หมู่ที่ 1 บ้านบางแพเหนือ
- หมู่ที่ 2 บ้านตะพูน
- หมู่ที่ 3 บ้านตะพูน
- หมู่ที่ 4 บ้านตะพูน
- หมู่ที่ 5 บ้านบางแพเหนือ
- หมู่ที่ 6 บ้านลาดเค้าใต้
- หมู่ที่ 7 บ้านลาดเค้าเหนือ



รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2-1 รายชื่อหมู่บ้านและผู้ใหญ่บ้านประจำแต่ละหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	รายชื่อ
1	บ้านบางแพเหนือ	นายบุญเชิด จำปาทอง
2	บ้านตะพูน	นายไพฑูรย์ ปลดเปลื้อง
3	บ้านตะพูน	นายสุเทพ พวงเพชร
4	บ้านตะพูน	นายสุธารา ขำเสียม
5	บ้านบางแพเหนือ	นายสังวร ไสยวุฒ
6	บ้านลาดเค้าใต้	นายสุรัชย์ จันทร์กอสอ
7	บ้านลาดเค้าเหนือ	นายวีระ ดีบุกคำ

6.2.2 การเลือกตั้ง

จำนวน 7 หมู่บ้าน

เลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน

คือ นายไพรัตน์ ทองหยอด องค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกรองนายก 2 คน เลือกเลขานุการนายก 1 คนดังนี้

1. นายวินัย บุญประเสริฐ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
2. นายสรวง นิยมสุข รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
3. นายประทวน ใจฉลาด เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ได้รับแต่งตั้ง วันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2564



เลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

ตารางที่ 2-2 แสดงรายชื่อสมาชิกสภาขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	วันที่ดำรงตำแหน่ง
1	นายบุญสม การสมพิศ	ประธานสภา อบต.นรสิงห์	8 กุมภาพันธ์ 2567
2	นางอารี เนื้อเย็น	รองประธานสภา อบต.นรสิงห์	1 กุมภาพันธ์ 2567
3	นางวรรณ ออมสิน	เลขานุการสภา อบต.นรสิงห์	1 กุมภาพันธ์ 2567
4	นายธงชัย ฤทธิ์กระจำ	สมาชิกสภา อบต.นรสิงห์	20 ธันวาคม 2564
5	นางบุญมา เอกปัชชา	สมาชิกสภา อบต.นรสิงห์	20 ธันวาคม 2564
6	นายลมัย นกขุนทอง	สมาชิกสภา อบต.นรสิงห์	20 ธันวาคม 2564
7	นายวิเชียร เนื้อเย็น	สมาชิกสภา อบต.นรสิงห์	20 ธันวาคม 2564

6.3 ประชากร

6.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3 – 5 ปี และการคาดการณ์ในอนาคต)

ประชากรทั้งสิ้น 2,726 คน แยกเป็นเพศชาย 1,296 คน หญิง 1,430 คน

6.3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,698 คน

- จำแนกเป็นเพศชาย 1,281 คน เพศหญิง 1,417 คน
- จำนวนเด็ก (อายุ 0 – 14 ปี) รวม 257 คน เด็กชาย 119 คน เด็กหญิง 138 คน
- จำนวนผู้สูงอายุ (อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป) เพศชาย 258 คน เพศหญิง 358 คน
- จำนวนผู้พิการ รวม 104 คน เพศชาย 53 คน เพศหญิง 51 คน
- จำนวนสตรีมีครรภ์ 3 คน
- จำนวนผู้ป่วยติดเตียง 23 คน
- จำนวนครัวเรือน 883 ครัวเรือน
- จำนวนประชากรแฝง ประมาณ - คน

ข้อมูล ณ วันที่ 31 เดือน กรกฎาคม พ.ศ.2568

(ที่มา : ข้อมูลทะเบียนราษฎรของอำเภอป่าโมก)



6.4 สภาพทางสังคม

6.4.1 การศึกษา

1. โรงเรียนชุมชนวัดปราสาท (นรสิงห์ประชาสรรค์)
2. โรงเรียนวัดลาดเค้ (ประชารัฐวิทยา)
3. ศูนย์พัฒนาเด็กองค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ (โรงเรียนวัดลาดเค้)
4. ศูนย์พัฒนาเด็กองค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ (โรงเรียนวัดปราสาท)
5. ศูนย์ส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบลนรสิงห์
6. ลานกีฬาในความดูแลรับผิดชอบ 3 แห่ง
 - ลานกีฬา หมู่ที่ 1 ตำบลนรสิงห์
 - ลานกีฬา หมู่ที่ 2 ตำบลนรสิงห์
 - ลานกีฬา หมู่ที่ 7 ตำบลนรสิงห์

6.4.2 สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนรสิงห์ สถานที่ตั้ง หมู่ที่ 1 ตำบลนรสิงห์

6.4.3 อาชญากรรม -

6.4.4 ยาเสพติด -

6.4.5 การสังคมสงเคราะห์

1. ส่งเสริมการพัฒนาศตริ์ เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
2. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
3. การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

6.5 ระบบบริการพื้นฐาน

6.5.1 การคมนาคมขนส่ง (ทางบก, ทางน้ำ, ทางราง ฯลฯ)

ประชาชนส่วนใหญ่ใช้การคมนาคมทางบก

6.5.2 การไฟฟ้า

มีการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะครอบคลุมทั้งตำบล

6.5.3 การประปา

มีการติดตั้งระบบประปาบาดาลครอบคลุมทั้งตำบล

6.5.4 โทรศัพท์

ประชากรในพื้นที่ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์มือถือเป็นหลัก



6.5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

มีระบบการสื่อสารและการขนส่งจากทางภาครัฐและภาคเอกชน

6.6 ระบบเศรษฐกิจ

6.6.1 การเกษตร

ประชากรในพื้นที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยปลูกข้าวเป็นหลัก

6.6.2 การประมง

มีการทำประมงน้ำจืด เนื่องจากมีพื้นที่ติดต่อกับแม่น้ำเจ้าพระยา

6.6.3 การปศุสัตว์

มีการส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ วัว สุกร ไก่ นกกระทา ฯลฯ

6.6.4 การบริการ -

6.6.5 การท่องเที่ยว

- อนุสาวรีย์พันท้ายนรสิงห์
- พระปรางค์วัดปราสาท

6.6.6 อุตสาหกรรม -

6.6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

มีการส่งเสริมการประกอบอาชีพ เช่น การทำขนมไทย กล้วยฉาบ ไข่เค็ม การผลิตกระเป๋ากาววัสดุที่เหลือใช้ เป็นต้น

6.6.8 แรงงาน

ประชากรในวัยทำงานส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม และ พนักงานบริษัท

6.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

6.7.1 การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนา พุทธ ร้อยละ 100

6.7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- มีการจัดงานส่งเสริมประเพณีและวัฒนธรรมไทยในเทศกาลต่างๆ
- มีการจัดงานสวดดี คนดีศรีแผ่นดิน ถิ่นนรสิงห์

6.7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

มีการถ่ายทอดภูมิปัญญาการทำขนมไทยจากรุ่นสู่รุ่น

6.7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก -



6.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

6.8.1 น้ำ มีแหล่งน้ำ คู คลอง ไหลผ่านในพื้นที่

6.8.2 ป่าไม้ -

6.8.3 ภูเขา -

6.8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น -

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และชัชวาลย์ มากสินธ์ (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราดและมุ่งหวังเพื่อที่จะปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด และลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อจัดบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ผลการวิจัยพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ได้ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยแต่ละจากมากไปหาน้อยคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยแต่ละจากมากไปหาน้อยคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

3. ด้านบริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยแต่ละจากมากไปหาน้อยคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

4. ด้านกฎหมาย ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยแต่ละจากมากไปหาน้อยคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พระครูปลัดนิเวศ ชินวโร (จก.แจ้งกลาง) (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล รอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด



มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ประกอบด้วย ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาสังคมและการส่งเสริมสาธารณสุข ด้านการพัฒนาการบริการ และด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารงานของ อบต. มีดังนี้ 1) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานให้มากยิ่งขึ้น 2) การบริหารงานควรปรับปรุง ลดขั้นตอนการให้บริการผู้มาติดต่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

ทศพันธ์ อำนวย และคณะ (2564) ได้ศึกษางานวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก 2) ศึกษาข้อเสนอแนะของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มบุคคลที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภอองครักษ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ โดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีการปฏิบัติสูงสุด คือ ด้านเวลา รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านที่มีการปฏิบัติต่ำสุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ตามลำดับ แนวทางในการส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก พบว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทางองค์การบริหารส่วนตำบล การเพิ่มจุดบริการเสียงตามสายเป็นต้น เพื่อให้ประชาชนในเขตพื้นที่สามารถรับรู้ข่าวสารต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ควรลงสำรวจในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ เพื่อศึกษาปัญหาของประชาชน และความต้องการของประชาชน และเพื่อให้เกิดการพัฒนาในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสืออย่างชัดเจน และควรบอกกล่าวประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนได้ทราบว่า งบประมาณที่ใช้ และนำมาบริหารจัดการชุมชน เพื่อการพัฒนา มีขั้นตอนการใช้อย่างไร และสามารถนำมาสนับสนุนกิจกรรมในส่วนใดบ้าง เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณต่างๆ

วิภาส ทองสุทธิ และระชนพล ศรีขาวรส (2565) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชน ต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ และนำเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการ



บริหารงานของเทศบาลตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน และด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาล คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการซ่อมแซมถนนที่ชำรุดให้ครอบคลุมทุกชุมชน รองลงมาคือ ควรขยายเขตน้ำประปาให้ทั่วถึงครอบคลุมทุกหมู่บ้านและชุมชน และควรจัดให้มีน้ำเพื่อการเกษตร และการอุปโภคบริโภคอย่างเพียงพอ

จิตปราณี อึ้งวิฑูรสถิตย์ (2565) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

จันจิรา จันท์แจ้ง (2566) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลทัพทัน อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลทัพทัน อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลทัพทัน อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี อยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี

อรุณ ไชยนิทย์ และคณะ (2566) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี และ 2) ศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัย



พบว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในองค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา จำแนกตามด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

สุรินทร์ ทองทศ (2566) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอ นบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช วัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอ นบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการและด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอ นบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบปัญหาเกี่ยวกับน้ำประปาไม่ค่อยไหล การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ อบต. ไม่ครอบคลุมพื้นที่ ทำให้ประชาชนทราบข่าวความเคลื่อนไหวน้อยและไม่มีที่ จอดรถสำหรับประชาชนที่ไปรับบริการ และหาแนวทางการให้บริการ เช่น การบริการที่เท่าเทียมกัน ทันใจ สุภาพ ยิ้มแย้ม กระตือรือร้น มีความเป็นกันเองและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

วรเชษฐ์ ไทอิน และคณะ (2567) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมแล้วนำข้อมูลไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ จังหวัดยโสธร ต่อไป ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยแต่ละจากมากไปหาน้อยคือ งานด้านการศึกษา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีข้อเสนอแนะคือ

1. คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลควรลงพื้นที่เพื่อพบปะประชาชนหรือร่วมกิจกรรมประเพณีของชุมชนอย่างต่อเนื่อง



2. ควรจัดระบบการให้บริการของงานฝ่ายต่างๆ ให้ประชาชนผู้มาติดต่องานมีความรู้สึกว่าได้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เช่น ระบบการจัดลำดับก่อนหลังให้ชัดเจน เป็นต้น

3. มีระบบในการสำรวจและแก้ไขปรับปรุง พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะูปโภคสาธารณูปการ เช่น คลองน้ำเสีย ถนน ไฟฟ้า เป็นต้น

4. ควรนำการประเมินผลเชิงวิจัยมาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จิรัฐภัทร ทราฤทธิ์ และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์ (2567) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ความคาดหวังของประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อเสนอแนะและแนวทางความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า การดำเนินการในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานร่วมกันระหว่างหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ เพื่อตัดปัญหาเขตพื้นที่ทับซ้อน ให้มีความสำคัญกับหลักวิศวกรรม ต้องมีการติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อตรวจสอบและไม่ให้เกิดผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และเกณฑ์มาตรฐาน ความต้องการของประชาชนในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ และคณะ (2568) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนในการบริหารงานขององค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น เขตอำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนในการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เขตอำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชน ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ให้มีการพัฒนาปรับปรุงถนน และระบบประปา ด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง ให้สามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ

ปาริชาติ ชุมพงศ์ และธีรยุทธ ชะนิล (2568) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน



ตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช และศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทาง พัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 5 ด้าน พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนปัญหา อุปสรรค พบว่า ระบบและขั้นตอนต่าง ๆ มีความซับซ้อน เข้าถึงได้ยาก บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในงานไม่ทั่วถึง สถานที่ในการบริการไม่อำนวย และช่องทางการให้บริการไม่ครอบคลุม ควรมีการพัฒนาระบบและปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ตามภาระหน้าที่ของตนเอง จัดสถานที่บริการให้มีความโปร่งโล่งสบาย และเพิ่มช่องทางในการให้บริการประชาชนหลากหลาย เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วให้กับประชาชน ที่มาใช้บริการ



บทที่ 3

วิธีการประเมิน

วิธีการดำเนินการประเมินประกอบด้วย การกำหนดประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่ม การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ 2568 ในแต่ละงาน ดังนี้

1.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	จำนวนผู้ใช้บริการ 456 คน
1.2 งานด้านการศึกษา	จำนวนผู้ใช้บริการ 25 คน
1.3 งานด้านรายได้หรือภาษี	จำนวนผู้ใช้บริการ 238 คน
1.4 งานด้านพัฒนาชุมชน	จำนวนผู้ใช้บริการ 607 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้

ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2568

วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้านโดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$

สูตรวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง			$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$
เมื่อ	n	คือ	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ	ขนาดประชากร
	e	คือ	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง



2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 82 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 90 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.2 งานด้านการศึกษา

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 25 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 71 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 80 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชน

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 86 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 90 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 4 ฉบับ แต่ละฉบับมี 3 ตอน โดยผู้ประเมินสังเคราะห์เครื่องมือของชมพูนุช กาศสกุล, นิวัฒน์ แก้วประเสริฐ, พัทธนิดา ทองไสย, บุญเลิศ บุรณุปกรณ์, ชรินทร์ สุวรรณภูเต และเกรียงไกร กิจประเสริฐ เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ทั้ง 4 ฉบับ แต่ละฉบับ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม ตอนที่ 2) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ตอนที่ 3) สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป การหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือใช้วิธีการ IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยพิจารณาค่า IOC เป็นรายข้อโดยค่า IOC แต่ละข้อต้องไม่ต่ำกว่า 0.60 ส่วนการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้ประเมินนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวัดค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ = 0.968



4. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถามระบบออนไลน์ผ่าน Google Form โดยกำหนดช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล ซึ่งได้ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line ของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ ผู้นำชุมชน สมาชิกสภาท้องถิ่น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้ามาทำแบบสอบถาม

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ และค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความพึงพอใจและใช้ค่าความถี่สรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะทั่วไป

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

เปรียบเทียบเป็นร้อยละของค่าความพึงพอใจได้ดังนี้

ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	84.01 – 100	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	68.01 – 84.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	52.01 – 68.00	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	36.01 – 52.00	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	20.00 – 36.00	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การเปลี่ยนค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน กระทำได้โดย คูณด้วย 20 ยกตัวอย่างเช่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 การแปลงเป็นคะแนนร้อยละด้วยวิธีนี้คือ $3.81 \times 20 =$ ร้อยละ 76.20



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบริการสาธารณะแต่ละด้านที่ประเมิน จำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		52	57.78
หญิง		38	42.22
รวม		90	100.00
อายุ			
ต่ำกว่า 20 ปี		7	7.78
20-40 ปี		57	63.33
41-60 ปี		10	11.11
60 ปีขึ้นไป		16	17.78
รวม		90	100.00



ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	7.78
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	10	11.11
เกษตรกร/ประมง	51	56.67
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	18	20.00
รับจ้างทั่วไป	4	4.44
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	90	100.00
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	90	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	90	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ		
จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	79	87.78
3 – 6 ครั้ง	7	7.78
มากกว่า 6 ครั้ง	4	4.44
รวม	90	100.00



ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ท่านเคยขอรับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานสุขาภิบาลทั่วไปและสุขาภิบาลโรงงาน	63	53.39
งานสุขาภิบาลอาหารและสถานประกอบการ	10	8.47
งานอาชีวอนามัย	21	17.80
งานควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม	10	8.47
งานเผยแพร่กิจกรรมด้านการควบคุมมลพิษและคุณภาพสิ่งแวดล้อม	6	5.08
งานควบคุมมลพิษ	2	1.69
งานวิเคราะห์ผลกระทบและตรวจสอบติดตามเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	–	–
งานกำจัดขยะมูลฝอย, น้ำเสีย และสิ่งปฏิกูล	6	5.10
อื่น ๆ	–	–
รวม	118	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 57.78 มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 40 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 87.78 และส่วนใหญ่เคยขอรับการบริการด้านงานสุขาภิบาลทั่วไปและสุขาภิบาลโรงงาน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 53.39



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.67	0.63	มากที่สุด	2
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพเพื่อบริการ ประชาชน	4.57	0.61	มากที่สุด	5
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ ติดประกาศไว้	4.58	0.70	มากที่สุด	4
4. ให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.77	0.51	มากที่สุด	1
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพแต่ละขั้นตอน	4.60	0.53	มากที่สุด	3
รวม	4.64	0.29	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$ S.D. = 0.29) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพแก่ ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.81	0.46	มากที่สุด	1
2. มีความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.71	0.59	มากที่สุด	3
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.58	0.60	มากที่สุด	5
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ มีความเหมาะสม	4.79	0.54	มากที่สุด	2
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.64	0.56	มากที่สุด	4
รวม	4.70	0.24	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$ S.D. = 0.24) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.80	0.45	มากที่สุด	2
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.72	0.51	มากที่สุด	5
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.78	0.44	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.52	มากที่สุด	3
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิ ชอบ	4.90	0.31	มากที่สุด	1
รวม	4.80	0.24	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและ
สุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$ S.D. = 0.24) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความซื่อสัตย์
สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาคือ ความเอาใจ
ใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.80	0.43	มากที่สุด	2
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.70	0.64	มากที่สุด	5
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.66	0.47	มากที่สุด	6
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.84	0.37	มากที่สุด	1
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.74	0.61	มากที่สุด	3
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.63	0.59	มากที่สุด	7
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.72	0.60	มากที่สุด	4
รวม	4.73	0.23	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลนวลสิงห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$ S.D. = 0.23) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้าน
สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.29	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.24	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.24	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.23	มากที่สุด	2
รวม	4.72	0.16	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$ S.D. = 0.16) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



งานด้านการศึกษา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 7
ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	14	56.00
หญิง	11	44.00
รวม	25	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	3	12.00
20-40 ปี	16	64.00
41-60 ปี	2	8.00
60 ปีขึ้นไป	4	16.00
รวม	25	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	1	4.00
เกษตรกร/ประมง	9	36.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	7	28.00
รับจ้างทั่วไป	8	32.00
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	25	100.00



ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	25	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	25	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	22	88.00
3 – 6 ครั้ง	2	8.00
มากกว่า 6 ครั้ง	1	4.00
รวม	25	100.00
ท่านเคยได้รับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานส่งเสริมการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	30	100.00
งานส่งเสริมกีฬาและสันทนาการ	-	-
งานส่งเสริมศิลปะและภูมิปัญญาท้องถิ่น	-	-
งานส่งเสริมการฝึกอาชีพ	-	-
งานส่งเสริมศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของประชาชน	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอายุอยู่ในช่วง 20-40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 88.00 และส่วนใหญ่เคยได้รับการบริการด้านงานส่งเสริมการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้าน การศึกษา	4.92	0.28	มากที่สุด	2
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้าน การศึกษาเพื่อบริการประชาชน	4.80	0.50	มากที่สุด	5
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษา รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.84	0.47	มากที่สุด	4
4. ให้บริการเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.96	0.20	มากที่สุด	1
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงาน ด้านการศึกษาแต่ละขั้นตอน	4.84	0.37	มากที่สุด	3
รวม	4.87	0.17	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$ S.D. = 0.17) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ให้บริการเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษา



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ งานด้านการศึกษาแก่ประชาชนผ่านช่องทาง ต่าง ๆ	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2. มีความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.80	0.50	มากที่สุด	4
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.76	0.44	มากที่สุด	5
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ มีความเหมาะสม	4.96	0.19	มากที่สุด	2
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.96	0.20	มากที่สุด	3
รวม	4.90	0.13	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$ S.D. = 0.13) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษาแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 10
ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.80	0.41	มากที่สุด	5
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.84	0.47	มากที่สุด	3
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.80	0.38	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	0.33	มากที่สุด	2
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิ ชอบ	4.92	0.28	มากที่สุด	1
รวม	4.85	0.19	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.85$ S.D. = 0.19) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการ
ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ
ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	4.88	0.33	มากที่สุด	3
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อ การให้บริการ	4.92	0.28	มากที่สุด	2
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.80	0.41	มากที่สุด	6
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	5.00	0.00	มากที่สุด	1
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุด บริการ	4.84	0.47	มากที่สุด	5
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอ รับบริการ	4.84	0.44	มากที่สุด	4
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้	4.80	0.58	มากที่สุด	7
รวม	4.87	0.16	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$ S.D. = 0.16) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.17	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	0.13	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.19	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.16	มากที่สุด	2
รวม	4.87	0.08	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$ S.D. = 0.08) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



งานด้านรายได้หรือภาษี

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 13
ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	37	46.25
หญิง	43	53.75
รวม	80	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	2.50
20-40 ปี	12	15.00
41-60 ปี	45	56.25
60 ปีขึ้นไป	21	26.25
รวม	80	100.00
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	5.00
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	-
เกษตรกร/ประมง	54	67.50
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
รับจ้างทั่วไป	20	25.00
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
อื่น ๆ	2	2.50
รวม	80	100.00



ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	80	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	–	–
หน่วยงานเอกชน	–	–
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	–	–
รวม	80	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน กี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	58	72.50
3 – 6 ครั้ง	21	26.25
มากกว่า 6 ครั้ง	1	1.25
รวม	80	100.00
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ชำระภาษีป้าย	–	–
ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	58	55.24
ชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	41	39.05
อื่น ๆ	6	5.71
รวม	105	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 มีอายุอยู่ในช่วง 41–60 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 และส่วนใหญ่เคยได้รับการบริการด้านการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 55.24



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้าน รายได้หรือภาษี	4.83	0.37	มากที่สุด	5
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้าน รายได้หรือภาษีเพื่อบริการประชาชน	4.89	0.33	มากที่สุด	3
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือ ภาษีสวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศ ไว้	4.88	0.36	มากที่สุด	4
4. ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเรียง ตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่า เทียมกัน	4.89	0.31	มากที่สุด	2
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงาน ด้านรายได้หรือภาษีแต่ละขั้นตอน	4.91	0.35	มากที่สุด	1
รวม	4.88	0.25	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.88$ S.D. = 0.25) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ได้รับความสะดวกจากการ
ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีแต่ละขั้นตอน รองลงมาคือ ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเรียง
ตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษีแก่ประชาชนผ่าน ช่องทางต่าง ๆ	4.82	0.43	มากที่สุด	4
2. มีความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.86	0.42	มากที่สุด	3
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.81	0.41	มากที่สุด	5
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ มีความเหมาะสม	4.87	0.36	มากที่สุด	2
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.90	0.34	มากที่สุด	1
รวม	4.85	0.29	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.85$ S.D. = 0.29) และเมื่อพิจารณาารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด
Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่
มีความเหมาะสม



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.86	0.35	มากที่สุด	4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.84	0.38	มากที่สุด	5
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.87	0.37	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.89	0.30	มากที่สุด	1
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.89	0.32	มากที่สุด	2
รวม	4.87	0.26	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$ S.D. = 0.26) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.92	0.24	มากที่สุด	2
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.89	0.32	มากที่สุด	5
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.85	0.35	มากที่สุด	7
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.92	0.27	มากที่สุด	3
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.91	0.29	มากที่สุด	4
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.86	0.40	มากที่สุด	6
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.94	0.24	มากที่สุด	1
รวม	4.90	0.21	มากที่สุด	

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$ S.D. = 0.21) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.25	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.29	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.26	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.21	มากที่สุด	1
รวม	4.88	0.22	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$ S.D. = 0.22) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ



งานด้านพัฒนาชุมชน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 19
ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	53	58.89
หญิง	37	41.11
รวม	90	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	–	–
20–40 ปี	65	72.22
41–60 ปี	8	8.89
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	17	18.89
รวม	90	100.00
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	6.67
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	9	10.00
เกษตรกร/ประมง	51	56.67
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	19	21.11
รับจ้างทั่วไป	5	5.56
นักเรียน/นักศึกษา	–	–
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	–	–
อื่น ๆ	–	–
รวม	90	100.00



ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	90	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	–	–
หน่วยงานเอกชน	–	–
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	–	–
รวม	90	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนจำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	78	86.67
3 – 6 ครั้ง	7	7.78
มากกว่า 6 ครั้ง	5	5.56
รวม	90	100.00
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานพัฒนาชุมชน	71	85.56
งานจัดระเบียบชุมชน	14	15.56
งานพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี	3	3.33
งานพัฒนาสตรีและเยาวชน	2	2.22
งานสนับสนุนกิจกรรมของเด็กและสตรี	–	–
งานสนับสนุนกิจกรรมของผู้สูงอายุ	–	–
อื่นๆ	–	–
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 58.89 มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 40 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 72.22 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67 และส่วนใหญ่เคยขอรับบริการด้านงานพัฒนาชุมชน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 85.56



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้าน พัฒนาชุมชน	4.75	0.55	มากที่สุด	3
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้าน พัฒนาชุมชนเพื่อบริการประชาชน	4.65	0.58	มากที่สุด	5
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านพัฒนา ชุมชนรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติด ประกาศไว้	4.67	0.56	มากที่สุด	4
4. ให้บริการเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.82	0.50	มากที่สุด	1
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการด้าน พัฒนาชุมชนแต่ละขั้นตอน	4.75	0.52	มากที่สุด	2
รวม	4.73	0.28	มากที่สุด	

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.73$ S.D. = 0.28) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ให้บริการเรียงตามลำดับ
ก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการด้านพัฒนา
ชุมชนแต่ละขั้นตอน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนแก่ประชาชนผ่าน ช่องทางต่าง ๆ	4.85	0.44	มากที่สุด	1
2. มีความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.65	0.60	มากที่สุด	4
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.63	0.54	มากที่สุด	5
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ มีความเหมาะสม	4.82	0.51	มากที่สุด	2
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.68	0.50	มากที่สุด	3
รวม	4.73	0.24	มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.73$ S.D. = 0.24) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์
ช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ รองลงมาคือ ช่องทางการ
ให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.83	0.45	มากที่สุด	2
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.72	0.53	มากที่สุด	5
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.78	0.47	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.46	มากที่สุด	3
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิ ชอบ	4.86	0.42	มากที่สุด	1
รวม	4.80	0.26	มากที่สุด	

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.80$ S.D. = 0.26) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการ
ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาคือ ความเอาใจใส่
กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.82	0.38	มากที่สุด	2
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.70	0.50	มากที่สุด	6
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.72	0.45	มากที่สุด	5
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.88	0.34	มากที่สุด	1
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.79	0.48	มากที่สุด	3
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.68	0.55	มากที่สุด	7
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.76	0.50	มากที่สุด	4
รวม	4.76	0.21	มากที่สุด	

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านด้านพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ S.D. = 0.21) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชน

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.28	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.24	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.26	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.21	มากที่สุด	2
รวม	4.78	0.22	มากที่สุด	

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$ S.D. = 0.22) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ตารางที่ 25 แสดงการสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการ

งานบริการสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.72	94.00	มากที่สุด	4
2. งานด้านการศึกษา	4.87	97.40	มากที่สุด	2
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.88	97.60	มากที่สุด	1
4. งานด้านพัฒนาชุมชน	4.78	95.60	มากที่สุด	3
รวม		96.25	มากที่สุด	

สรุปผลการประเมินในครั้งนี้ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ทั้ง 4 งานบริการ คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนร้อยละ 96.25 สำหรับด้านที่มีค่าสูงสุดคือ งานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2568 ขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชน โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมินโดยเรียงตามลำดับภาระงาน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้านผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

2. งานด้านการศึกษา ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้านผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. งานด้านรายได้หรือภาษี ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการ

4. งานด้านพัฒนาชุมชน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ



สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ 2568 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพตามลำดับ และภาพรวมคิดเป็นค่าร้อยละเท่ากับ 96.25



บรรณานุกรม

เอกสารภาษาไทย

- กรกช ศรศักดิ์. (2566). การบริการสาธารณะในยุคดิจิทัล: ความท้าทายและโอกาสสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, 21(2), 78-95.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2565). *คู่มือการจัดทำมาตรฐานการบริการสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กรพจน์ อัศวินวิจิตร. (2559). *หลักการบริหารจัดการสาธารณะ*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โกวิท พวงงาม. (2552). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันจิรา จันท์แจ้ง. (2566). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลทัพทัน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดอุดรธานี *วารสารการบริหารการพัฒนา*, 15(2), 45-67.
- จิตปราณี อึ้งวิฑูรสถิตย์. (2565). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. *วารสารพัฒนาท้องถิ่น*, 25(3), 112-128.
- จิรัฐภัทร ทราฤทธิ์ และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์. (2567). ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโสภา อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น. *วารสารการพัฒนาชุมชน*, 18(1), 89-104.
- จิรายุ อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2565). *การประสานงานระหว่างระดับการปกครองในการกระจายอำนาจ: กรณีศึกษาการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2564). *การศึกษาประสิทธิผลของการใช้กฎบัตรประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นนทวัฒน์ บรมานันท์. (2555). *การจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่น*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นราธิป ศรีราม. (2557). การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 7(1), 23-38.
- นริศรา เนตรเถื่อน. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารวิจัยและพัฒนา*, 11(3), 67-82.
- ณัฐพงษ์ เข้มทอง. (2564). การใช้ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารพัฒนาท้องถิ่น*, 24(4), 78-95.



- ณัฐพล ใจดี. (2563). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ความท้าทายและแนวทางการแก้ไข. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, 18(2), 45-68.
- ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ, สำเริง สุขคำ และชยันต์ อินทรักษ์. (2568). ความคาดหวังของประชาชนในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตอำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 17(1), 45-62.
- ปาริชาติ ชุมพงศ์ และธีรยุทธ ชะนิล. (2568). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารการพัฒนาชุมชน*, 19(2), 89-106.
- ปิยะดา แสงทอง. (2564). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับการยกระดับการบริการสาธารณะในท้องถิ่น. *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนา*, 12(1), 67-84.
- ประเสริฐศักดิ์ บุตรสา. (2551). การจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่น. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรพิมล อติศักดิ์ศิริ. (2563). แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี กับการกระจายอำนาจการปกครอง. *วารสารพัฒนาสังคม*, 22(1), 12-29.
- พระครูปลัดนิเวศ ชินวโร (จงแจ้งกลาง). (2563). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารศาสนาและวัฒนธรรม*, 15(3), 112-128.
- พระบุญเพ็ง จันทโชโต (ผิวทอง). (2566). การให้บริการสาธารณะในมิติใหม่: บทบาทของพระสงฆ์ในการพัฒนาชุมชน. *วารสารพุทธศาสตร์ศึกษา*, 12(2), 78-95.
- พิชัย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2561). วิวัฒนาการการกระจายอำนาจในประเทศไทย: จากอดีตสู่อนาคต. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชนิ โขติกเสถียร. (2566). ระบบสารสนเทศเพื่อการกระจายอำนาจ: บทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพการปกครองท้องถิ่น. *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนา*, 15(1), 78-95.
- รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และชัชวาลย์ มากสินธุ์. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 13(4), 89-106.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2563). การพัฒนากฎบัตรประชาชนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: แนวทางและตัวอย่างการปฏิบัติที่ดี. สำนักพิมพ์สถาบันพระปกเกล้า.
- สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. (2564). บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560: วิเคราะห์เชิงนิติศาสตร์. *วารสารนิติศาสตร์ธรรมศาสตร์*, 50(2), 156-181.



- สมชาย ใจดี. (2564). การประยุกต์ใช้แบบจำลอง SERVQUAL ในการประเมินคุณภาพการบริการ ภาครัฐไทย. *วารสารนโยบายสาธารณะและการจัดการ*, 15(3), 112-128.
- สำนักงาน ก.พ.ร. (2564). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ส่วนราชการ. โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2563). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 พร้อมคำอธิบาย. โรงพิมพ์คุรุสภา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564). สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ.
- สุทธิชัย ยอดสุวรรณ. (2563). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่: จากการมุ่งเน้นกระบวนการสู่การ มุ่งเน้นผลลัพธ์. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, 18(1), 34-52.
- สุรัชย์ จันทร์เอม. (2563). ความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาการประเมินความพึงพอใจ. *วารสารพัฒนาสังคม*, 22(2), 89-106.
- สุรินทร์ ทองทศ. (2566). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล นบพิตำ อำเภอชนบท จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารการบริหารการพัฒนา*, 16(1), 23-45.
- ธิดารัตน์ นันทด. (2561). การให้บริการสาธารณะในยุคการเปลี่ยนแปลง. *วารสารนโยบายสาธารณะ*, 19(2), 45-67.
- ธีรพันธ์ โลหิตกุล. (2564). พระราชกฤษฎีกาหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกับการ พัฒนาการบริการสาธารณะ. *วารสารนิติศาสตร์*, 51(2), 203-225.
- ทศพันธ์ อำนวย, สุพิชญา ทิพย์รัตน์ และวิสุทธิ กิจประดิษฐ์. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก. *วารสารการพัฒนาชุมชน*, 14(2), 78-95.
- วรเชษฐ์ ไทอิน, สมพงษ์ ใจงาม และนิรันดร์ เจริญสิน. (2567). การประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไมย์ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร. *วารสารการพัฒนาชุมชน*, 18(3), 45-67.
- วารุณี สมบูรณ์. (2565). ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะ. *วารสารวิจัยและพัฒนา*, 19(3), 156-173.
- วิโรจน์ เลิศอรุณ. (2562). การกระจายรายได้สู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ความคืบหน้าและอุปสรรค. *วารสารการเงินการคลังท้องถิ่น*, 11(3), 33-52.



- วิชัย โชควิเศษ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะกับความเชื่อมั่นในรัฐบาลท้องถิ่น. *วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์*, 43(1), 28–47.
- วิภาส ทองสุทธิ และรชพล ศรีขาวรส. (2565). ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลแพรกษาใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 25(2), 112–128.
- อนิรุทธ เศรษฐสุนทร, สุทธิพงษ์ ปราชญ์, และนิภาพร วงศ์ประดี. (2564). ผลกระทบการกระจายอำนาจต่อคุณภาพการศึกษาและสาธารณสุขในระดับท้องถิ่น. *วารสารการศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น*, 8(1), 22–41.
- อรุณ ไชยนิทย์, ชานนท์ ชาญณรงค์ และสุปราณี นพคุณ. (2566). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 16(3), 89–106.
- อรุณี เจริญสุข. (2563). การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการสาธารณะตามหลักการออกแบบสำหรับทุกคน. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 13(2), 45–62.

เอกสารภาษาอังกฤษ

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13–24.
- Ahmed, S., Tarique, K. M., & Arif, I. (2020). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 33(4/5), 259–276.
- Al-Refaie, A., Fouad, R. H., & Elhajji, M. A. (2020). Applying structural equation modeling to investigate patient satisfaction in public healthcare system. *Benchmarking: An International Journal*, 27(9), 2615–2642.
- Alzaydi, Z. M., Al-Hajla, A. H., Nguyen, B., & Jayawardhena, C. (2020). A review of service quality and service delivery: Towards a customer co-production and customer-integration approach. *Business Process Management Journal*, 27(2), 590–618.
- Andrews, R., Esteve, M., & George, B. (2021). Managing public organizations: Strategic management and performance management in the public sector. *Public Management Review*, 23(7), 957–980.



- Askew, M. (2021). Legitimacy crisis and the extractive state in Thailand. *Journal of Contemporary Asia*, 51(3), 371–397.
- Bah, E. H., Fang, L., & Impact, C. (2021). Public service quality, citizen satisfaction and trust in government: Evidence from cross-national data. *International Public Management Journal*, 24(3), 312–340.
- Bartels, K. P. (2020). Public administration as democratic mediation: Why citizens should matter more than customers in new public management. *Public Administration Review*, 80(3), 387–398.
- Barzelay, M. (2020). *Breaking through bureaucracy: A new vision for managing in government* (Updated ed.). University of California Press.
- Berlo, D. K. (2020). *The process of communication: An introduction to theory and practice* (Updated ed.). Harcourt Brace.
- Blomkvist, J. (2021). Service design for public services: Aligning perspectives on value. *International Journal of Design*, 15(2), 27–42.
- Bovens, M., Schillemans, T., & Goodin, R. E. (2019). *The Oxford handbook of public accountability*. Oxford University Press.
- Bowen, D. E., Schneider, B., & Kim, S. S. (2019). Shaping service cultures through strategic human resource management. In *The handbook of service science* (pp. 439–465). Springer.
- Chachavalpongpun, P. (2021). The COVID-19 pandemic and Thailand's democratic regression. *Journal of Current Southeast Asian Affairs*, 40(1), 121–136.
- Chen, C. C., & Lin, U. C. (2019). Exploring e-government service quality for digital immigrants: A comparative study. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
- Christensen, T., & Laegreid, P. (2020). The Ashgate research companion to new public management. *Public Management Review*, 22(3), 343–360.
- Connors, M. K. (2019). Ambivalent about autonomy: The state and village democracy in Thailand. *Democratization*, 26(2), 229–246.
- Cordella, A., & Paletti, A. (2021). Government as a platform, orchestration, and public value creation: The Italian case. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101593.



- Davenport, T. H., & Short, J. E. (2019). Information technology and business process redesign. In *Operations management* (pp. 97–112). Routledge.
- Delegation of European Union to Thailand. (2020). *Local governance and public service delivery in Thailand: Assessment and recommendations*. EU Publications Office.
- Dennis, A. R., Fuller, R. M., & Valacich, J. S. (2019). Media, tasks, and communication processes: A theory of media synchronicity. *MIS Quarterly*, 32(3), 575–600.
- Diefenbach, T. (2019). Why new public management is wrong and how it damages public services: Claims, arguments and evidence. *International Journal of Public Sector Management*, 32(6), 647–653.
- Doner, R. F., & Ramsay, A. (2019). Thailand's political economy of decentralization: Institutional legacies and regional variations. *Asian Survey*, 59(6), 1034–1058.
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2021). Re-examining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model. *Information Systems Frontiers*, 23(3), 719–734.
- Eaton, K. (2017). Territory and ideology in Latin America: Policy conflicts between national and subnational governments. Oxford University Press.
- Falleti, T. G. (2014). *Decentralization and subnational politics in Latin America*. Cambridge University Press.
- Falleti, T. G., & Riofrancos, T. (2018). Endogenous participation: Strengthening prior consultation in extractive economies. *World Politics*, 70(1), 86–121.
- Fukuyama, F. (2020). The challenges of governance in a partially globalized world. *Governance*, 33(4), 771–783.
- Garavan, T., Morley, M., & Flynn, M. (2019). 360-degree feedback: Its role in employee development. *Journal of Management Development*, 16(2), 134–147.
- Grimmelikhuijsen, S., & Feeney, M. K. (2020). Developing and testing an integrative framework for open government adoption in local governments. *Public Administration Review*, 80(3), 486–496.
- Gulliford, M., Figueroa-Munoz, J., Morgan, M., Hughes, D., Gibson, B., Beech, R., & Hudson, M. (2020). What does 'access to health care' mean? *Journal of Health Services Research & Policy*, 7(3), 186–188.



- รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2568



- Kumar, V., Bhatia, M. S., Rattan, D., & Ganesh, L. S. (2020). Developing a measurement scale for service quality of m-government services. *International Journal of Mobile Communications*, 18(4), 464–492.
- Lee, J., & Kim, H. J. (2020). Business process management in the public sector: Organizational and performance implications. *Public Performance & Management Review*, 43(5), 1075–1101.
- Lertwachara, K., & Lertwachara, P. (2019). Provincial administration organizations and local development in Thailand: An empirical analysis of performance variations. *Public Administration and Development*, 39(3), 147–161.
- Lid, I. M. (2020). Universal design as a perspective on disability policy. *Alter*, 8(3), 193–202.
- Manor, J. (2019). *The political economy of democratic decentralization*. World Bank Publications.
- Mari, M., & Poggesi, S. (2020). Servicescape cues and customer behavior: A systematic literature review and research agenda. *Service Industries Journal*, 33(2), 171–199.
- Meijer, A. (2019). Public innovation capacity: Developing innovation skills for public managers and beyond. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 32(2), 242–257.
- Meijer, A., & Bekkers, V. (2019). A metatheory of e-government: Creating some order in a fragmented research field. *Government Information Quarterly*, 32(3), 237–245.
- Montesano, M. J., Desker, B., Nair, D., & Low, L. (Eds.). (2020). *After the coup: The national council for peace and order era and the future of Thailand*. ISEAS Publishing.
- Montero, A. P., & Samuels, D. J. (Eds.). (2004). *Decentralization and democracy in Latin America*. University of Notre Dame Press.
- Mosadeghrad, A. M. (2020). Developing and validating a total quality management model for healthcare organisations. *The TQM Journal*, 32(4), 735–756.
- Nabatchi, T., & Amsler, L. B. (2021). Direct public engagement in local government. *American Review of Public Administration*, 51(5), 336–353.
- Nagai, F., Mektrairat, N., & Funatsu, T. (2020). Decentralization in Thailand: Progress and prospect after two decades. *Asian Journal of Political Science*, 28(2), 181–202.
- Neshkova, M. I., & Guo, H. (2021). Policy feedback effects of public participation programs. *Policy Studies Journal*, 49(2), 435–460.
- Ockey, J. (2019). Thailand's fragmented democratization and the persistence of patronage networks. *Southeast Asian Affairs*, 2019(1), 341–356.



- Ojo, A. O., & Fauzi, M. A. (2020). Environmental awareness and leadership commitment as determinants of IT professionals engagement in Green IT practices for environmental performance. *Sustainable Production and Consumption*, 24, 298–307.
- Oliver, R. L. (2020). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (3rd ed.). Routledge.
- Park, M. J., & Gil-Garcia, J. R. (2020). Multi-channel approaches for citizen engagement: Drifting towards digital inequality. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101507.
- Phongpaichit, P., & Baker, C. (2019). *Thailand: Economy and politics* (3rd ed.). Oxford University Press.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2021). *Public management reform: A comparative analysis – Into the age of austerity* (4th ed.). Oxford University Press.
- Porumbescu, G. A. (2020). Placing the effect? Gleaning insights into the relationship between citizens' use of social media and perceptions of government transparency. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101444.
- Raza, A., Saeed, A., Iqbal, M. K., Saeed, U., Sadiq, I., & Faraz, N. A. (2020). Linking workplace spirituality and employee behavioral outcomes: Workplace spirituality–employee behavioral outcomes. *Psychology Research and Behavior Management*, 13, 383–395.
- Richmond, V. P., & McCroskey, J. C. (2019). *Organizational communication for survival: Making work, work* (5th ed.). Pearson.
- Rodríguez-Pose, A., & Ezcurra, R. (2021). Does decentralization matter for regional disparities? A cross-country analysis. *Journal of Economic Geography*, 21(4), 479–511.
- Rosenbaum, M. S., & Massiah, C. (2021). An expanded servicescape perspective. *Journal of Service Management*, 22(4), 471–490.
- Sadikoglu, E., & Olcay, H. (2019). The effects of total quality management practices on performance and the reasons of and the barriers to TQM practices in Turkey. *Advances in Decision Sciences*, 2019, 1–17.
- Santichaianant, K. (2021). Digital transformation and public service delivery in Thai local government: Opportunities and challenges. *International Journal of Public Administration*, 44(8), 671–683.
- Saurman, E. (2021). Improving access: Modifying Penchansky and Thomas's theory of access. *Journal of Health Services Research & Policy*, 21(1), 36–39.



- Schneider, B., Yost, A. B., Kropp, A., Kind, C., & Lam, H. (2020). Workforce engagement: What it is, what drives it, and why it matters for organizational performance. *Journal of Organizational Behavior*, 39(4), 462–480.
- Singh, K., & Kaur, R. (2021). Measuring service quality in government hospitals: A SERVQUAL approach. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 34(1), 1–14.
- Siriprachai, S. (2020). Fiscal decentralization and local public service delivery in Thailand: Evidence from municipal governments. *Public Administration and Development*, 40(2), 78–92.
- Smoke, P. (2015). Rethinking decentralization: Assessing challenges to a popular public sector reform. *Public Administration and Development*, 35(2), 97–112.
- Steinfeld, E., & Maisel, J. (2019). *Universal design: Creating inclusive environments*. John Wiley & Sons.
- Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A., & Schneider, J. (2019). *This is service design doing: Applying service design thinking in the real world*. O'Reilly Media.
- Sudhipongpracha, T., & Wongpredee, A. (2016). Decentralization, political institutions, and policy implementation: Evidence from Thailand's bureaucratic reform. *International Review of Administrative Sciences*, 82(4), 692–714.
- Suwanmala, C., & Meesuk, P. (2019). Strengthening local governance in Thailand: Lessons learned from subdistrict administrative organization reforms. *Journal of Asian Public Policy*, 12(3), 298–315.
- Tamrongtanyalak, A. (2021). Capacity building for local government officials in Thailand: Challenges and strategic approaches. *International Review of Administrative Sciences*, 87(4), 891–908.
- Taylor, S. (2019). Waiting for service: The relationship between delays and evaluations of service. *Journal of Marketing*, 58(2), 56–69.
- Tummers, L., & Knies, E. (2021). Public sector human resource management reform in developing countries: A review and research agenda. *Review of Public Personnel Administration*, 41(2), 195–204.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178.
- Van de Walle, S. (2021). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 29(8–9), 891–913.



- Van Doeren, W., Thijs, N., & Bouckaert, G. (2021). *Quality management in public sector organizations* (3rd ed.). Policy Press.
- Van Wart, M. (2021). *Dynamics of leadership in public service: Theory and practice* (3rd ed.). Routledge.
- Vigoda-Gadot, E., & Mizrahi, S. (2019). Public sector management and the democratic ethos: A 5-year study of key relationships in Israel. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 29(4), 563–581.
- Walker, R. M., Jung, C. S., & Boyne, G. A. (2020). A meta-analysis of the antecedents and consequences of public service motivation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(4), 614–636.
- World Bank Group. (2019). *Thailand – Strengthening public sector performance: A framework for local government assessment*. World Bank Publications.
- Yang, K., & Pandey, S. K. (2021). How do perceived political influence, goal clarity, and result orientation affect citizen satisfaction with local government? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(1), 42–60.
- Yusr, M. M., Rahim, N. A., Karim, F. A., & Hasan, N. A. (2020). Total quality management and sustainability in Malaysian manufacturing industry. *International Journal of Business Excellence*, 22(1), 89–106.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2019). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.



ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านเคยขอรับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานสุขภาพทั่วไปและสุขภาพโรงงาน
☐ งานสุขภาพอาหารและสถานประกอบการ
☐ งานอาชีวอนามัย
☐ งานควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม
☐ งานเผยแพร่กิจกรรมด้านการควบคุมมลพิษและคุณภาพสิ่งแวดล้อม
☐ งานควบคุมมลพิษ
☐ งานวิเคราะห์ผลกระทบและตรวจสอบติดตามเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม
☐ งานกำจัดขยะมูลฝอย, น้ำเสีย และสิ่งปฏิกูล
☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง มีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพเพื่อบริการประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านเคยได้รับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานส่งเสริมการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
☐ งานส่งเสริมกีฬาและสันทนาการ
☐ งานส่งเสริมศิลปะและภูมิปัญญาท้องถิ่น
☐ งานส่งเสริมการฝึกอาชีพ
☐ งานส่งเสริมศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของประชาชน
☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง มีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษา						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษาเพื่อบริการประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษารวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านการศึกษาแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษาแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านรายได้หรือภาษี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวนกี่ครั้ง/ปี
เช่น การประเมินเพื่อกำหนดค่าภาษี การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี ชำระค่าอากร
และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ (ค่าอากรฆ่าสัตว์ ค่าธรรมเนียมจำหน่ายเนื้อสัตว์ ค่าธรรมเนียมเก็บขยะ ค่าธรรมเนียม
ใบอนุญาตประกอบการค้า ค่าตรวจแบบแปลนตามกฎหมายควบคุมอาคาร)
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ ชำระภาษีป้าย
☐ ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
☐ ชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง มีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเพื่อบริการประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีสวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านพัฒนาชุมชน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-40 ปี
☐ 41-60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน จำนวนกี่ครั้ง/ปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านเคยขอรับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานพัฒนาชุมชน
☐ งานจัดระเบียบชุมชน
☐ งานพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี
☐ งานส่งเสริมอาชีพและข้อมูลแรงงาน
☐ งานพัฒนาสตรีและเยาวชน
☐ งานสนับสนุนกิจกรรมของเด็กและสตรี
☐ งานสนับสนุนกิจกรรมของผู้สูงอายุ
☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คะแนน 5	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน 4	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน 2	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง มีความพึงพอใจควรปรับปรุง		

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน						
2.มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนเพื่อบริการประชาชน						
3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้						
4.ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน						
5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนแต่ละขั้นตอน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ						
2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน						
4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็น หลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						

รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)						
3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้						
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ						
4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ						
5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ						
6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ						
7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....



1. ภาระงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์







2. ภาระงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์





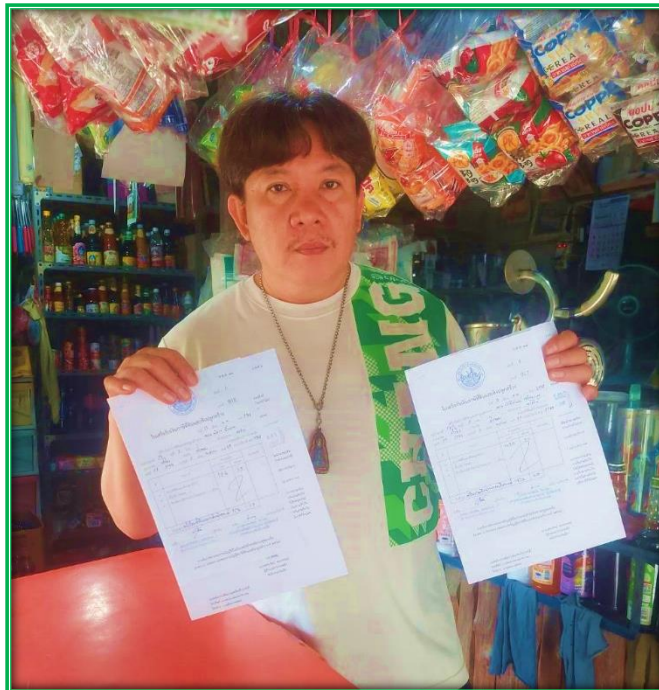






3. การงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์











4. ภาระงานด้านพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนรสิงห์

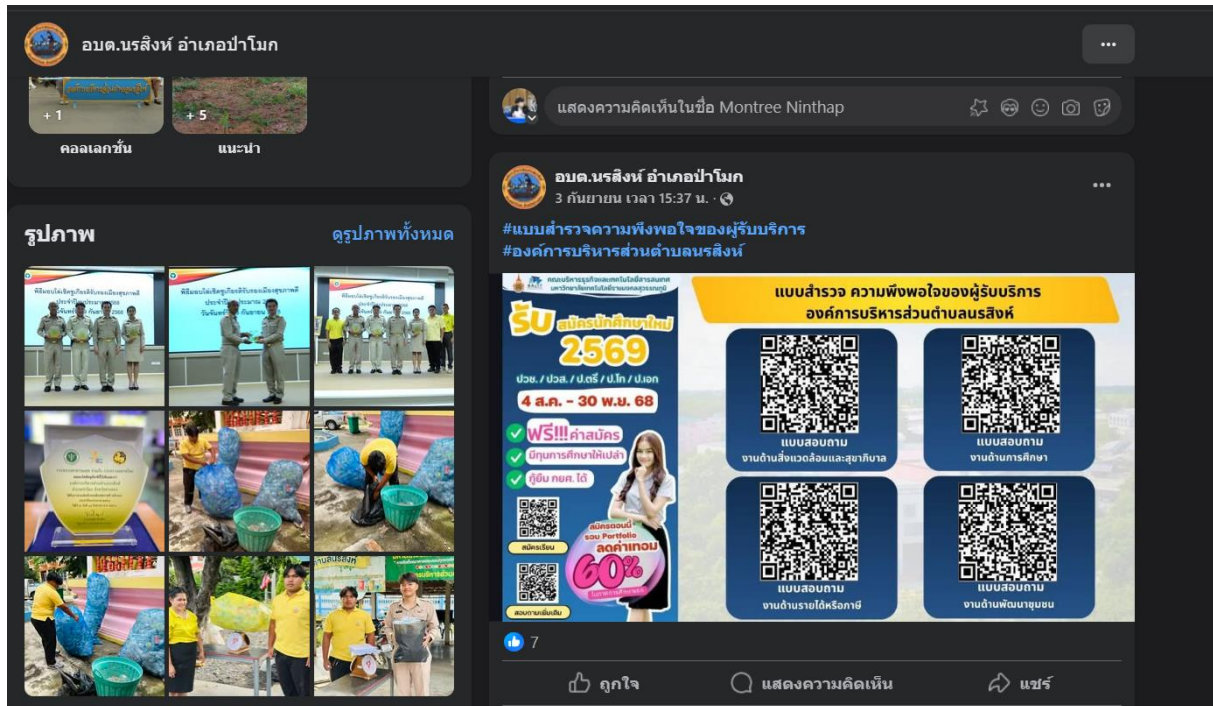








ภาพแสดงการประชาสัมพันธ์เก็บข้อมูลผู้รับบริการ





ตัวอย่างบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

นายอนุสิทธิ์	รักกลิ่น	ชุมชนบ้านตะพูน	หมู่ที่ 4
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	08 71209 265		

งานด้านการศึกษา

นางสุรินทร์	สมศักดิ์	ชุมชนบ้านลาดเค้าเหนือ	หมู่ที่ 7
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	08 77445 541		

งานด้านรายได้หรือภาษี

นายจิตติกานต์	อุ่มทอง	ชุมชนบ้านบางแพเหนือ	หมู่ที่ 1
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	09 04023 209		

งานด้านพัฒนาชุมชน

นายธีรภัทร์	ธารีรักษ์	ชุมชนบ้านลาดเค้าใต้	หมู่ที่ 6
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	08 92393 091		



รายชื่อคณะผู้จัดทำ

รศ.ดร.ประมุข	อุณหเลขกะ	อธิการบดี	ประธานที่ปรึกษาโครงการ
ผศ.ดร.สุรัชย์	เอมอักษร	คณบดีคณะบริหารธุรกิจ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	ที่ปรึกษาโครงการ
อาจารย์ปฏิพล	หอมยามเย็น	นักวิจัย	
นายณัฐากร	โพธิ์ศรีศาสตร์	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นายทัศนพล	วงษ์พนัส	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นางสาวสุพรรณษา	ชูสงกลิ่น	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นางสาวอภิสร่า	สนธิศรี	ผู้ช่วยนักวิจัย	
นายธนาพร	ถาวร	ผู้ช่วยนักวิจัย	

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

www.rmutsb.ac.th