



# รายงาน

2565

สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการจัดบริการสาธารณะ  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



จัดทำโดย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

สิงหาคม 2565

# สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ที่มาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	1
ประโยชน์ที่ได้รับ	1
<b>บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>3</b>
ความหมายของความพึงพอใจ	3
ปัจจัยกำหนดความพึงพอใจในงานบริการทั่วไป	3
ความหมายของการบริการสาธารณะ Assessment : LPA)	4
อำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการหน่วยงานภาครัฐ	7
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>9</b>
ระยะที่ 1 การพัฒนาเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	9
ระยะที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	9
ระยะที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล	10
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	<b>10</b>
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล	10
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	15
<b>บทที่ 5 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการขับเคลื่อนการจัดบริการสาธารณะ</b>	<b>34</b>
โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>40</b>

# สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	สัดส่วนของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามภูมิภาค	11
4.2	จำนวนผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามจังหวัดและประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	12
4.3	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายชื่อวางแผนการปฏิบัติการ	19
4.4	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายจังหวัด	22
4.5	ระดับความพึงพอใจรายชื่อ จำแนกตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	27
4.6	ระดับความพึงพอใจของประชาชนรายชื่อจำแนกตามเพศ	28
4.7	ระดับความพึงพอใจของประชาชนรายชื่อ จำแนกตามอายุ	30
4.8	ระดับความพึงพอใจของประชาชนรายชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา	31
4.9	ระดับความพึงพอใจของประชาชนรายชื่อ จำแนกตามอาชีพ	32
5.1	แนวทางการดำเนินงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	39

# สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ	หน้า	
4.1	แนวทางการดำเนินงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	15
4.2	ร้อยละผู้รับบริการที่พึงพอใจต่อการให้บริการประเภทต่าง ๆ	16
4.3	กราฟแสดงผลร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจต่อการให้บริการและร้อยละของจำนวนผู้รับบริการ	16
4.4	แผนภูมิแสดงสัดส่วนประชาชนที่พอใจ ไม่พอใจ และไม่เคยรับบริการประเภทต่าง ๆ	17
4.5	แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายด้าน	18
4.6	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	25
4.7	ระดับความพึงพอใจด้านความรวดเร็ว จำแนกตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	25
4.8	ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	25
4.9	ระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	26
4.10	ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	26
4.11	ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	26
4.12	ระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ	28
4.13	ระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอายุ	29
4.14	ระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา	31
4.15	ระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอาชีพ	32

# สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
4.1	ระดับความพึงพอใจของประชาชนแต่ละจังหวัดจำแนกตามรายด้าน	22
5.1	ระบบราชการ 4.0	34
5.2	ภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	35
5.3	ข้อเสนอการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการจัดบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	38

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความเข้มแข็งที่จะสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของสังคมเพื่อขับเคลื่อนภารกิจดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องยกระดับการดำเนินการตามแนวคิดราชการ 4.0 กล่าวคือ เป็นกลไกที่เป็นที่พึ่งของประชาชนและไว้วางใจได้ โดยมีหลักการทำงานที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน มีขีดสมรรถนะสูง และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ที่มีการสานพลังทุกภาคส่วน สร้างนวัตกรรม และปรับสู่ความเป็นดิจิทัล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และสภาพปัญหาของประชาชนเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบได้

ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อพัฒนาเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจดังกล่าวเพื่อฐานข้อมูลสำคัญในการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน งบประมาณและบุคลากรเพื่อพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

#### 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 พัฒนาเครื่องมือในการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทางออนไลน์ ที่รองรับการใช้งานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ

1.2.2. เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

#### 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.3.1 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีเครื่องมือกลางที่สามารถใช้ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.3.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ

1.3.3 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำสารสนเทศด้านความพึงพอใจของประชาชนจากงานวิจัยนี้เป็นแนวทางในการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา

และยกระดับการดำเนินงานในความรับผิดชอบของหน่วยงาน เพื่อเสริมสร้างการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

## บทที่ 2

### เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การนำเสนอการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่

- 1) ความหมายของ “ความพึงพอใจ”
- 2) ปัจจัยกำหนดความพึงพอใจในงานบริการทั่วไป
- 3) ความหมายของการบริการสาธารณะ
- 4) อำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการหน่วยงานภาครัฐ มีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ความหมายของ “ความพึงพอใจ”

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายของ “พึงพอใจ” ว่าหมายถึง รัก, ชอบใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (อ้างใน เจนวิทย์ เลิศอารยกุล, 2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน

สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกของบุคคลที่ตนเองเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ และได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนหรือไม่ในระดับใด โดยมีการแสดงออกทางด้านอารมณ์ความรู้สึก ซึ่งจะแสดงออกมาทางพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป

Chatterjee และ Suy (2019) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นการประเมินคุณภาพภายหลังการได้รับบริการหรือการบริโภค ความพึงพอใจในทางบวกจะเกี่ยวข้องกับการรับรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และความพึงพอใจยังถูกใช้เป็นมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการ

#### 2. ปัจจัยกำหนดความพึงพอใจในงานบริการทั่วไป

Parasurman Zeithaml และ Barry (อ้างใน สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2555) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วยคุณสมบัติ (1) ความเชื่อถือได้ ต้องมีความสม่ำเสมอและพึงพาได้ (2) การตอบสนอง คือความเต็มใจที่จะบริการ มีความพร้อมที่จะให้บริการ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี (3) ความสามารถในการให้บริการ การสื่อสาร และมีความรู้ที่จะสามารถให้บริการ (4) การเข้าถึงบริการ ผู้ใช้บริการหรือรับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวก ไม่ซับซ้อน ใช้เวลารอคอยน้อย ระยะเวลาที่ให้บริการสะดวกต่อผู้รับบริการ และสถานที่ติดต่อได้สะดวก



### 3. ความหมายของการบริการสาธารณะ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายของ “บริการสาธารณะ” ว่าเป็นกิจการอันเป็นประโยชน์ต่อประชาชนเป็นส่วนรวมที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อบริการแก่ประชาชน เช่น กิจการสาธารณสุขปโภค กิจการขนส่งโดยสาร เป็นต้น

การให้บริการสาธารณะเป็นหน้าที่สำคัญของการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะจะระบุได้ตามประสบการณ์ที่ประชาชนได้รับซึ่งมักจะพบในด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการของการให้บริการ และด้านผลหรือบริการที่ได้รับ (เจนวิทย์ เลิศอารยกุล, 2550)

รูปแบบบริการสาธารณะในประเทศไทย มีดังนี้ (วุฒิสสาร ต้นไชย, 2559)

- 1) การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินงานเอง
- 2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน
- 3) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union)
- 4) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง
- 5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 4. อำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้ระบุถึงอำนาจหน้าที่ของการจัดการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทต่าง ๆ ไว้ดังนี้

ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	อำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ
เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 16)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น</li> <li>2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ</li> <li>3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ</li> <li>4. การสาธารณสุขปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ</li> <li>5. การสาธารณสุขการ</li> <li>6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ</li> <li>7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน</li> <li>8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว</li> <li>9. การจัดการศึกษา</li> <li>10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนา</li> <li>11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น</li> </ol>

ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	อำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ
	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย</li> <li>13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ</li> <li>14. การส่งเสริมกีฬา</li> <li>15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน</li> <li>16. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น</li> <li>17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง</li> <li>18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย</li> <li>19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล</li> <li>20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน</li> <li>21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์</li> <li>22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์</li> <li>23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ</li> <li>24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</li> <li>25. การผังเมือง</li> <li>26. การขนส่งและวิศวกรรมการจราจร</li> <li>27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ</li> <li>28. การควบคุมอาคาร</li> <li>29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</li> <li>30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน</li> <li>31. กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด</li> </ol>
<p>องค์การบริหารส่วนจังหวัด (มาตรา 17)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด</li> <li>2. การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น</li> <li>3. การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น</li> <li>4. การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น</li> </ol>

ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	อำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ
	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</li> <li>6. การจัดการศึกษา</li> <li>7. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน</li> <li>8. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น</li> <li>9. การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม</li> <li>10. การจัดตั้งและดูแลระบบน้ำเสียรวม</li> <li>11. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม</li> <li>12. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ</li> <li>13. การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ</li> <li>14. การส่งเสริมการท่องเที่ยว</li> <li>15. การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ</li> <li>16. การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น</li> <li>17. การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง</li> <li>18. การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น</li> <li>19. การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและคุ้มครองโรคติดต่อ</li> <li>20. การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ</li> <li>21. การขนส่งมวลชนและวิศวกรรมจราจร</li> <li>22. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</li> <li>23. การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด</li> <li>24. จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการกำหนด</li> <li>25. สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น</li> <li>26. การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น</li> </ol>

ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	อำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ
	27. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส 28. จัดกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด 29. กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
กรุงเทพมหานคร	มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17
องค์กรท้องถิ่นรูปแบบพิเศษไม่เต็มพื้นที่จังหวัด	มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16
องค์กรท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเต็มพื้นที่จังหวัด	มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17

### 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการหน่วยงานภาครัฐ

รัชนิดา ไสยรส, สิทธิพรณ์ สุนทร และสมเกียรติ เกียรติเจริญ (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 3 หน่วยงาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะว่าควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วงเวลาพักกลางวันเพื่อประโยชน์ของผู้มาติดต่อ ควรมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และควรลดขั้นตอนในการให้บริการที่ยุ่งยากซ้ำซ้อนเพื่อให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น

ทวนธง ครุฑจ๋อน, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ และ อภิรดี จิโรภาส (2564) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ประเภทงานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 2) งานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข 3) งานการจ่ายเงิน ของกองคลัง และ 4) งานสวนสุขภาพเขาโต๊ะแฉะ ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา โดยให้คะแนนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

พระบุญยิ่ง เตชบุญโญ (กระจาย) และ อุดม พิริยสิงห์ (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

พบว่าระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการบริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีให้การบริการสาธารณะเพิ่มขึ้นและทั่วถึงประชาชนอย่างเสมอภาค จัดให้มีอุปกรณ์บรรเทาสาธารณภัยให้เพียงพอต่อการให้บริการ และการเร่งทำถนนที่ใช้สัญจร

เยาวภา ปฐมศิริกุล (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล บึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของการบริการสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการและการมีส่วนร่วมของประชาชนมีผลต่อระดับการประเมินความพึงพอใจของการใช้บริการสาธารณะ

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยศึกษาใน 10 จังหวัดภาคใต้ ประกอบด้วย จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดยะลา จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพังงา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพัทลุง และจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างก็มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ขณะที่ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

สถาบันพระปกเกล้า ร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติได้สำรวจความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นจัดให้ประชาชน (สถาบันพระปกเกล้า และสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560) พบว่าประชาชนค่อนข้างพอใจถึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการ คือ ระบบไฟฟ้า (ร้อยละ 90.8) โรงเรียน (ร้อยละ 89.3) ถนน (ร้อยละ 85.1) ศูนย์เด็กเล็ก (ร้อยละ 83.3) และการบริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย (ร้อยละ 83.3)

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย 3 ระยะ เพื่อให้สอดคล้องกับการส่งมอบงานตามสัญญาที่กำหนด มีรายละเอียดดังนี้

#### ระยะที่ 1 การพัฒนาเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

คณะผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยประยุกต์จากแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.พ.ร. (2553) ซึ่งจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเวลาหรือความรวดเร็ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยเป็นแบบสอบถามโดยใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale)

นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยได้ปรับปรุงโดยเพิ่มเติมการเก็บข้อมูลงานบริการที่ผู้ให้ข้อมูลเคยได้รับและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในบริการสาธารณะด้านนั้น ๆ ในภาพรวม ประกอบด้วย ด้านสาธารณสุข ด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ ด้านศิลปวัฒนธรรม, ด้านการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภค ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านความสงบเรียบร้อย, ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย ด้านการศึกษา ด้านการต่อต้านยาเสพติด ด้านคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านไฟฟ้า ด้านการส่งเสริมสิ่งแวดล้อมยั่งยืน ด้านการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ และเบี้ยผู้ป่วยเอดส์, ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสตรีและครอบครัว, ด้านถนนและทาง ด้านงานทะเบียนราษฎร, ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการ คนด้อยโอกาส ด้านการจัดการน้ำเสีย ด้านการออกใบอนุญาต ด้านการร้องเรียน, ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว, ด้านการตลาด ด้านการขนส่งสาธารณะ ด้านการป้องกันและควบคุมโรคจากสัตว์ ด้านสุสาน ฌาปนสถาน และด้านการบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก โดยแบบสอบถามส่วนนี้เป็นการวัดระดับความพึงพอใจ 3 ระดับ คือ พอใจ ไม่พอใจ และไม่เคยเข้ารับบริการสาธารณะ

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ด้านความตรงเชิงเนื้อหา คณะผู้วิจัยและคณะทำงานได้พิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือโดยการปรับปรุงข้อความ การใช้ภาษา และความสอดคล้องของข้อความก่อนที่จะจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจข้อมูล ด้านความเที่ยง ได้ตรวจสอบความเที่ยงโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค โดยข้อความแต่ละด้านของแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์คอยู่ระหว่าง .969 ถึง .975 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้และมีความเหมาะสมในการเก็บข้อมูล

#### ระยะที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้พัฒนาระบบการสำรวจข้อมูลทางออนไลน์ผ่านทางระบบ Google form โดยมีประชาชนให้ข้อมูลจำนวน 7,910 คน ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4,046 แห่ง จำแนกเป็น องค์กรบริหารส่วนจังหวัด 42 แห่ง เทศบาลนคร 17 แห่ง เทศบาลเมือง 101 แห่ง เทศบาลตำบล 1,131 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 2,754 แห่งและรูปแบบพิเศษ (เมืองพัทยา) 1 แห่ง

### ระยะที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะ โดยจำแนกเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจตามประเภทของบริการสาธารณะ โดยใช้การวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ และการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจภาพรวม โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

นอกจากนี้ ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม คณะผู้วิจัยได้จำแนกระดับการแปลผลความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1.00-1.81	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.81-2.60	ควรปรับปรุง
2.61-3.40	พอใช้
3.41-4.20	ดี
4.21-5.00	ดีมาก

### แผนการดำเนินการวิจัย

กิจกรรม	ระยะเวลา
1. การพัฒนาแบบสอบถาม	มีนาคม 2565
2. การสำรวจข้อมูล	เมษายน – กรกฎาคม 2565
3. การวิเคราะห์ผลการประเมิน	สิงหาคม 2565
4. การสรุปผลการประเมินและจัดทำรายงาน	สิงหาคม 2565

## บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาในส่วนนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการในการวิเคราะห์ผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล และตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รายละเอียดดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

การเก็บข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีประชาชนให้ข้อมูลจำนวน 7,910 คน ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4,046 แห่ง จำแนกเป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด 42 แห่ง เทศบาลนคร 17 แห่ง เทศบาลเมือง 101 แห่ง เทศบาลตำบล 1,131 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 2,754 แห่งและรูปแบบพิเศษ (เมืองพัทยา) 1 แห่ง

เมื่อพิจารณาตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่รับบริการสาธารณสุขใน เทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีสัดส่วนมากที่สุดและมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.61 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีอายุระหว่าง 40-59 ปี และ 20-39 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.59 และ 37.95 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามภูมิหลังด้านการศึกษา พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.09 และเมื่อพิจารณาตามภูมิหลังด้านอาชีพ พบว่าผู้ให้ข้อมูลเป็นข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างของรัฐ มีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.16 รายละเอียดตามตาราง 4.1

**ตาราง 4.1** สัดส่วนของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามภูมิหลัง

ภูมิหลัง	องค์การบริหารส่วนจังหวัด		เทศบาลนคร		เทศบาลเมือง		เทศบาลตำบล		องค์การบริหารส่วนตำบล		เมืองพัทยา		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
<b>เพศ</b>														
ชาย	59	22.78	31	32.98	83	31.92	949	35.49	1517	32.84	2	66.67	2641	33.39
หญิง	200	77.22	63	67.02	177	68.08	1725	64.51	3103	67.16	1	33.33	5269	66.61
<b>รวม</b>	<b>259</b>	<b>100.00</b>	<b>94</b>	<b>100.00</b>	<b>260</b>	<b>100.00</b>	<b>2674</b>	<b>100.00</b>	<b>4620</b>	<b>100.00</b>	<b>3</b>	<b>100.00</b>	<b>7910</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>														
ต่ำกว่า 20 ปี	16	6.18	0	0.00	4	1.54	25	0.93	92	1.99	0	0.00	137	1.73
20-39 ปี	109	42.08	46	48.94	106	40.77	1009	37.73	1732	37.49	0	0.00	3002	37.95
40-59 ปี	128	49.42	38	40.43	136	52.31	1362	50.93	2415	52.27	2	66.67	4081	51.59
60-69 ปี	6	2.32	8	8.51	12	4.62	227	8.49	340	7.36	1	33.33	594	7.51
70 ปีขึ้นไป	0	0.00	2	2.13	2	0.77	51	1.91	41	0.89	0	0.00	96	1.21
<b>รวม</b>	<b>259</b>	<b>100.00</b>	<b>94</b>	<b>100.00</b>	<b>260</b>	<b>100.00</b>	<b>2674</b>	<b>100.00</b>	<b>4620</b>	<b>100.00</b>	<b>3</b>	<b>100.00</b>	<b>7910</b>	<b>100.00</b>



ภูมิภาค	องค์การบริหารส่วนจังหวัด		เทศบาลนคร		เทศบาลเมือง		เทศบาลตำบล		องค์การบริหารส่วนตำบล		เมืองพัทยา		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
<b>การศึกษา</b>														
ต่ำกว่าระดับประถมศึกษา	4	1.54	0	0.00	0	0.00	60	2.24	70	1.52	0	0.00	134	1.69
ประถมศึกษา	5	1.93	1	1.06	6	2.31	208	7.78	465	10.06	0	0.00	685	8.66
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	63	24.32	10	10.64	57	21.92	687	25.69	1370	29.65	2	66.67	2189	27.67
ปริญญาตรี	139	53.67	65	69.15	144	55.38	1345	50.30	2190	47.40	0	0.00	3883	49.09
สูงกว่าปริญญาตรี	48	7.62	18	7.62	53	7.62	374	7.62	525	7.62	1	7.62	1019	12.88
<b>รวม</b>	<b>259</b>	<b>89.09</b>	<b>94</b>	<b>88.47</b>	<b>260</b>	<b>87.24</b>	<b>2674</b>	<b>93.63</b>	<b>4620</b>	<b>96.26</b>	<b>3</b>	<b>74.29</b>	<b>7910</b>	<b>100.00</b>
<b>อาชีพ</b>														
เกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน/ทำนา/องค์การเกษตรกร	12	4.63	3	3.19	11	4.23	439	16.42	1244	26.93	2	66.67	1711	21.63
ผู้ประกอบการ	41	15.83	9	9.57	23	8.85	240	8.98	273	5.91	0	0.00	586	7.41
พนักงานเอกชน	13	5.02	10	10.64	17	6.54	119	4.45	254	5.50	0	0.00	413	5.22
รับจ้างทั่วไป	28	10.81	9	9.57	40	15.38	515	19.26	731	15.82	0	0.00	1323	16.73
ข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างของรัฐ	136	52.51	53	56.38	152	58.46	1175	43.94	1818	39.35	1	33.33	3335	42.16
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	16	6.18	1	1.06	4	1.54	52	1.94	129	2.79	0	0.00	202	2.55
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	3	300.00	1	33.33	6	2.31	50	1.87	50	1.08	0	0.00	110	1.39
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	9	3.47	5	5.32	6	2.31	77	2.88	104	2.25	0	0.00	201	2.54
อื่น ๆ	1	0.39	3	3.19	1	0.38	7	0.26	17	0.37		0.00	29	0.37
<b>รวม</b>	<b>259</b>	<b>398.84</b>	<b>94</b>	<b>132.27</b>	<b>260</b>	<b>100.00</b>	<b>2674</b>	<b>100.00</b>	<b>4620</b>	<b>100.00</b>	<b>3</b>	<b>100.00</b>	<b>7910</b>	<b>100.00</b>

เมื่อพิจารณาตามจังหวัดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษานี้ได้รับบริการสาธารณะครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 76 จังหวัด จังหวัดที่มีผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ จังหวัดเชียงราย 467 คน จังหวัดชลบุรี 414 คน และจังหวัดนครศรีธรรมราช 376 คน ดังรายละเอียดในตาราง 4.2

ตาราง 4.2 จำนวนผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามจังหวัดและประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จังหวัด	องค์การบริหารส่วนจังหวัด		เทศบาลนคร		เทศบาลเมือง		เทศบาลตำบล		องค์การบริหารส่วนตำบล		เมืองพัทยา		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
กระบี่	4	1.54	0	0.00	22	8.46	15	0.56	28	0.61	0	0.00	69	0.87
กาญจนบุรี	1	0.39	0	0.00	0	0.00	24	0.90	5	0.11	0	0.00	30	0.38
กาฬสินธุ์	2	0.77	0	0.00	2	0.77	143	5.35	45	0.97	0	0.00	192	2.43
กำแพงเพชร	0	0.00	0	0.00	1	0.38	13	0.49	62	1.34	0	0.00	76	0.96
ขอนแก่น	0	0.00	5	5.32	6	2.31	35	1.31	30	0.65	0	0.00	76	0.96

จังหวัด	องค์การบริหารส่วนจังหวัด		เทศบาลนคร		เทศบาลเมือง		เทศบาลตำบล		องค์การบริหารส่วนตำบล		เมืองพัทยา		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
จันทบุรี	0	0.00	0	0.00	0	0.00	29	1.08	13	0.28	0	0.00	42	0.53
ฉะเชิงเทรา	14	5.41	0	0.00	1	0.38	127	4.75	84	1.82	0	0.00	226	2.86
ชลบุรี	6	2.32	7	7.45	57	21.92	191	7.14	152	3.29	1	33.33	414	5.23
ชัยนาท	0	0.00	0	0.00	0	0.00	19	0.71	3	0.06	0	0.00	22	0.28
ชัยภูมิ	2	0.77	0	0.00	2	0.77	23	0.86	158	3.42	0	0.00	185	2.34
ชุมพร	0	0.00	0	0.00	4	1.54	7	0.26	137	2.97	0	0.00	148	1.87
เชียงใหม่	14	5.41	2	2.13	1	0.38	260	9.72	190	4.11	0	0.00	467	5.90
ยโสธร	1	0.39	1	1.06	1	0.38	93	3.48	73	1.58	0	0.00	169	2.14
ตรัง	3	1.16	1	1.06	1	0.38	95	3.55	121	2.62	0	0.00	221	2.79
ตราด	1	0.39	0	0.00	2	0.77	26	0.97	14	0.30	0	0.00	43	0.54
ตาก	2	0.77	10	10.64	0	0.00	53	1.98	61	1.32	0	0.00	126	1.59
นครนายก	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.04	7	0.15	0	0.00	8	0.10
นครปฐม	0	0.00	1	1.06	1	0.38	3	0.11	33	0.71	0	0.00	38	0.48
นครพนม	0	0.00	0	0.00	0	0.00	5	0.19	8	0.17	0	0.00	13	0.16
นครราชสีมา	3	1.16	0	0.00	2	0.77	51	1.91	284	6.15	0	0.00	340	4.30
นครศรีธรรมราช	1	0.39	0	0.00	15	5.77	66	2.47	294	6.36	0	0.00	376	4.75
นครสวรรค์	13	5.02	0	0.00	0	0.00	7	0.26	111	2.40	0	0.00	131	1.66
นนทบุรี	0	0.00	6	6.38	12	4.62	3	0.11	6	0.13	0	0.00	27	0.34
นราธิวาส	0	0.00	0	0.00	5	1.92	18	0.67	18	0.39	0	0.00	41	0.52
น่าน	1	0.39	0	0.00	0	0.00	9	0.34	75	1.62	0	0.00	85	1.07
บึงกาฬ	2	0.77	0	0.00	0	0.00	2	0.07	32	0.69	0	0.00	36	0.46
บุรีรัมย์	0	0.00	0	0.00	0	0.00	44	1.65	63	1.36	0	0.00	107	1.35
ปทุมธานี	0	0.00	1	1.06	4	1.54	3	0.11	55	1.19	0	0.00	63	0.80
ประจวบคีรีขันธ์	22	8.49	0	0.00	3	1.15	7	0.26	86	1.86	0	0.00	118	1.49
ปราจีนบุรี	1	0.39	0	0.00	0	0.00	2	0.07	10	0.22	0	0.00	13	0.16
ปัตตานี	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.04	0	0.00	0	0.00	1	0.01
พระนครศรีอยุธยา	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	0.09	0	0.00	4	0.05
พะเยา	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	0.07	1	0.02	0	0.00	3	0.04
พังงา	2	0.77	0	0.00	0	0.00	2	0.07	7	0.15	0	0.00	11	0.14
พัทลุง	0	0.00	0	0.00	6	2.31	62	2.32	41	0.89	0	0.00	109	1.38
พิจิตร	0	0.00	0	0.00	8	3.08	19	0.71	80	1.73	0	0.00	107	1.35
พิษณุโลก	0	0.00	1	1.06	3	1.15	31	1.16	77	1.67	0	0.00	112	1.42
เพชรบุรี	0	0.00	0	0.00	11	4.23	4	0.15	76	1.65	0	0.00	91	1.15
เพชรบูรณ์	1	0.39	0	0.00	0	0.00	16	0.60	198	4.29	0	0.00	215	2.72
แพร่	1	0.39	0	0.00	0	0.00	217	8.12	55	1.19	0	0.00	273	3.45
ภูเก็ต	3	1.16	33	35.11	3	1.15	13	0.49	4	0.09	0	0.00	56	0.71
มหาสารคาม	1	0.39	0	0.00	4	1.54	29	1.08	96	2.08	0	0.00	130	1.64
มุกดาหาร	1	0.39	0	0.00	0	0.00	25	0.93	10	0.22	0	0.00	36	0.46
แม่ฮ่องสอน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	11	0.24	0	0.00	11	0.14

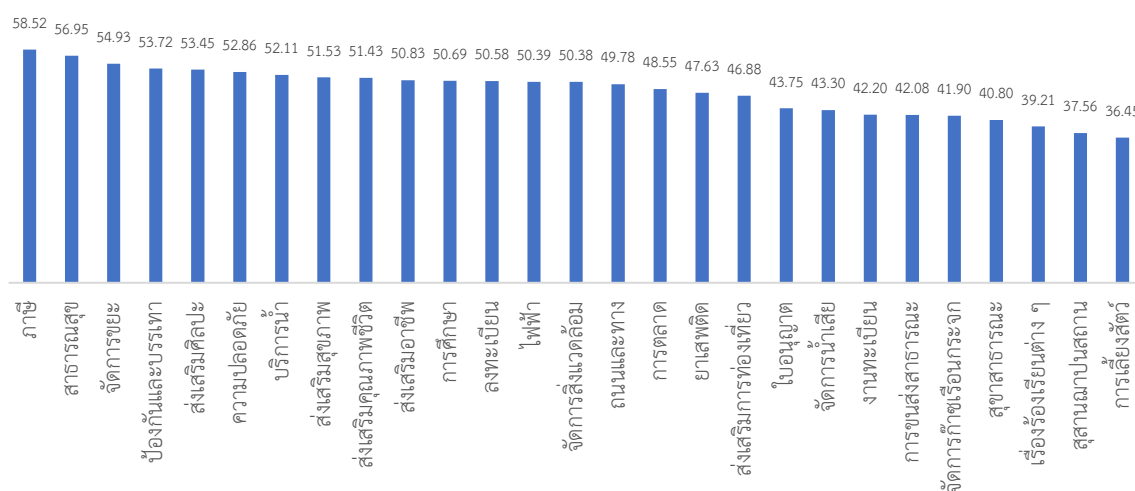
จังหวัด	องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด		เทศบาลนคร		เทศบาลเมือง		เทศบาลตำบล		องค์การบริหาร ส่วนตำบล		เมืองพัทยา		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ยโสธร	1	0.39	0	0.00	2	0.77	70	2.62	134	2.90	0	0.00	207	2.62
ยะลา	0	0.00	0	0.00	3	1.15	5	0.19	33	0.71	0	0.00	41	0.52
ร้อยเอ็ด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	49	1.83	74	1.60	0	0.00	123	1.55
ระนอง	0	0.00	0	0.00	1	0.38	4	0.15	8	0.17	0	0.00	13	0.16
ระยอง	91	35.14	1	1.06	0	0.00	33	1.23	11	0.24	0	0.00	136	1.72
ราชบุรี	1	0.39	0	0.00	4	1.54	6	0.22	20	0.43	0	0.00	31	0.39
ลพบุรี	1	0.39	0	0.00	0	0.00	5	0.19	76	1.65	0	0.00	82	1.04
ลำปาง	0	0.00	2	2.13	3	1.15	39	1.46	24	0.52	0	0.00	68	0.86
ลำพูน	2	0.77	0	0.00	0	0.00	13	0.49	43	0.93	0	0.00	58	0.73
เลย	0	0.00	0	0.00	0	0.00	8	0.30	26	0.56	0	0.00	34	0.43
ศรีสะเกษ	5	1.93	0	0.00	1	0.38	31	1.16	110	2.38	0	0.00	147	1.86
สกลนคร	0	0.00	0	0.00	0	0.00	28	1.05	27	0.58	0	0.00	55	0.70
สงขลา	1	0.39	2	2.13	7	2.69	19	0.71	87	1.88	0	0.00	116	1.47
สตูล	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	0.07	59	1.28	0	0.00	61	0.77
สมุทรปราการ	1	0.39	0	0.00	2	0.77	9	0.34	9	0.19	0	0.00	21	0.27
สมุทรสงคราม	15	5.79	0	0.00	1	0.38	10	0.37	48	1.04	0	0.00	74	0.94
สมุทรสาคร	0	0.00	0	0.00	1	0.38	36	1.35	5	0.11	0	0.00	42	0.53
สระแก้ว	1	0.39	0	0.00	1	0.38	4	0.15	16	0.35	0	0.00	22	0.28
สระบุรี	6	2.32	0	0.00	43	16.54	162	6.06	84	1.82	1	33.33	296	3.74
สิงห์บุรี	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	0.11	9	0.19	0	0.00	12	0.15
สุโขทัย	0	0.00	0	0.00	1	0.38	10	0.37	35	0.76	0	0.00	46	0.58
สุพรรณบุรี	0	0.00	0	0.00	0	0.00	40	1.50	88	1.90	0	0.00	128	1.62
สุราษฎร์ธานี	4	1.54	9	9.57	3	1.15	59	2.21	100	2.16	0	0.00	175	2.21
สุรินทร์	2	0.77	0	0.00	0	0.00	35	1.31	249	5.39	1	33.33	287	3.63
หนองคาย	3	1.16	0	0.00	1	0.38	27	1.01	12	0.26	0	0.00	43	0.54
หนองบัวลำภู	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	0.11	24	0.52	0	0.00	27	0.34
อ่างทอง	1	0.39	0	0.00	0	0.00	50	1.87	175	3.79	0	0.00	226	2.86
อำนาจเจริญ	1	0.39	0	0.00	0	0.00	6	0.22	5	0.11	0	0.00	12	0.15
อุดรธานี	2	0.77	0	0.00	3	1.15	12	0.45	38	0.82	0	0.00	55	0.70
อุดรดิตถ์	14	5.41	0	0.00	0	0.00	61	2.28	13	0.28	0	0.00	88	1.11
อุทัยธานี	1	0.39	0	0.00	0	0.00	10	0.37	14	0.30	0	0.00	25	0.32
อุบลราชธานี	4	1.54	12	12.77	6	2.31	30	1.12	46	1.00	0	0.00	98	1.24
รวม	259	100.00	94	100.00	260	100.00	2674	100.00	4,620	100.00	3	100.00	7,910	100.00

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากระดับความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 7,910 คน จากบริการสาธารณะจำนวน 27 ประเภท ผลการวิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียดดังนี้

### 2.1 ความพึงพอใจจำแนกตามประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

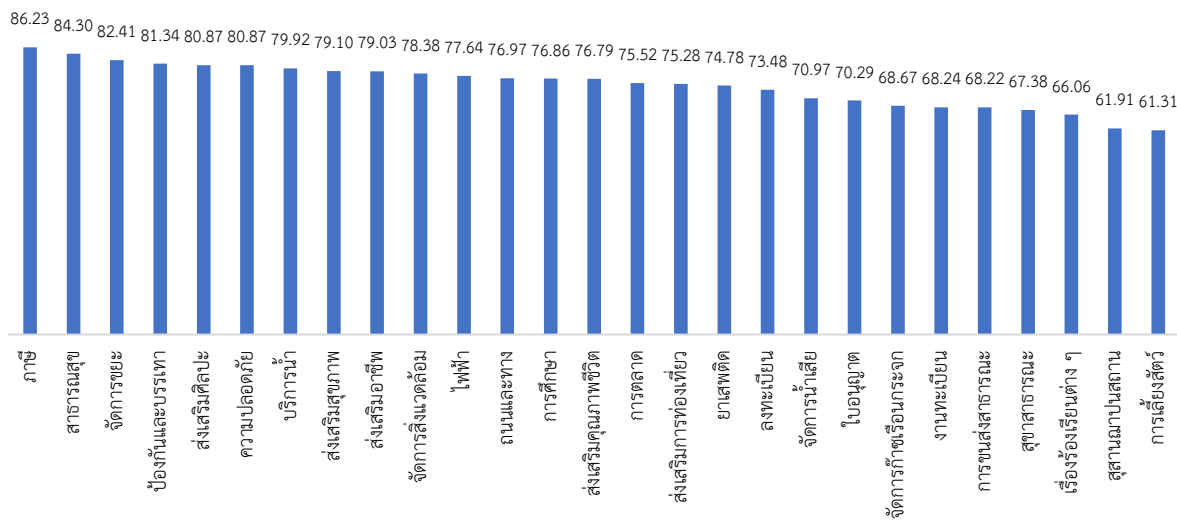
จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 27 ประเภทพบว่า ประเภทที่มีผู้รับบริการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ งานด้านสาธารณสุข และการบริหารจัดการขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 58.52 56.95 และ 54.93 ตามลำดับ ซึ่งบริการสาธารณะทั้ง 3 ประเภทนั้นเป็นงานบริการหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งในด้าน การบริหารจัดการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนบริการสาธารณะประเภทงานด้านการเลี้ยงสัตว์ จัดให้มีและการฆ่าสัตว์ ด้านการบริหารจัดการ สุสานและฌาปนสถาน และเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เป็นประเภทบริการสาธารณะที่มีสัดส่วนผู้รับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.45 37.56 และ 39.21 ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภูมิ 4.1



แผนภูมิ 4.1 ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามประเภทบริการสาธารณะ

เมื่อพิจารณาจากบริการสาธารณะทั้ง 27 ประเภทพบว่า มีผู้รับบริการพึงพอใจในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน อยู่ระหว่างร้อยละ 61.31 – 86.23 ของจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด โดยบริการสาธารณะที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ งานด้านสาธารณสุข และการ

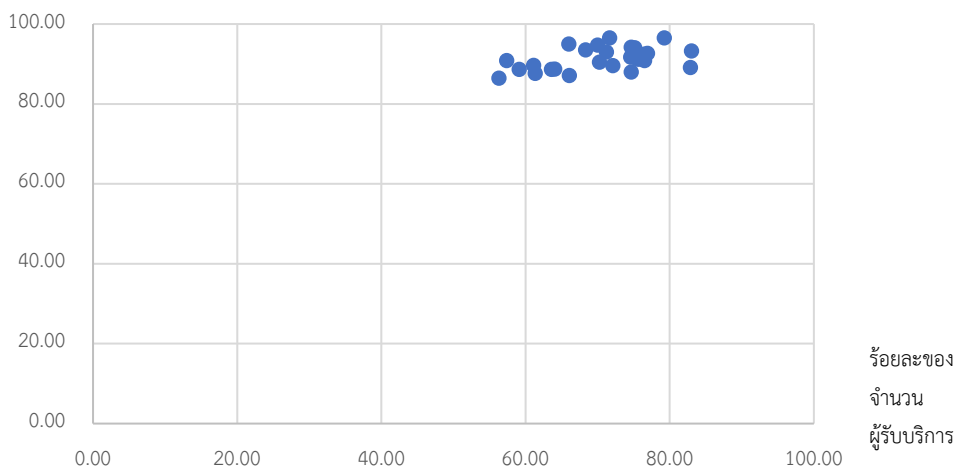
บริหารจัดการขยะมูลฝอย โดยมีผู้รับบริการพึงพอใจในการเข้ารับบริการคิดเป็นร้อยละ 86.23 84.30 และ 82.41 ของจำนวนผู้รับบริการทั้งหมดตามลำดับ ดังแสดงในแผนภูมิ 4.2



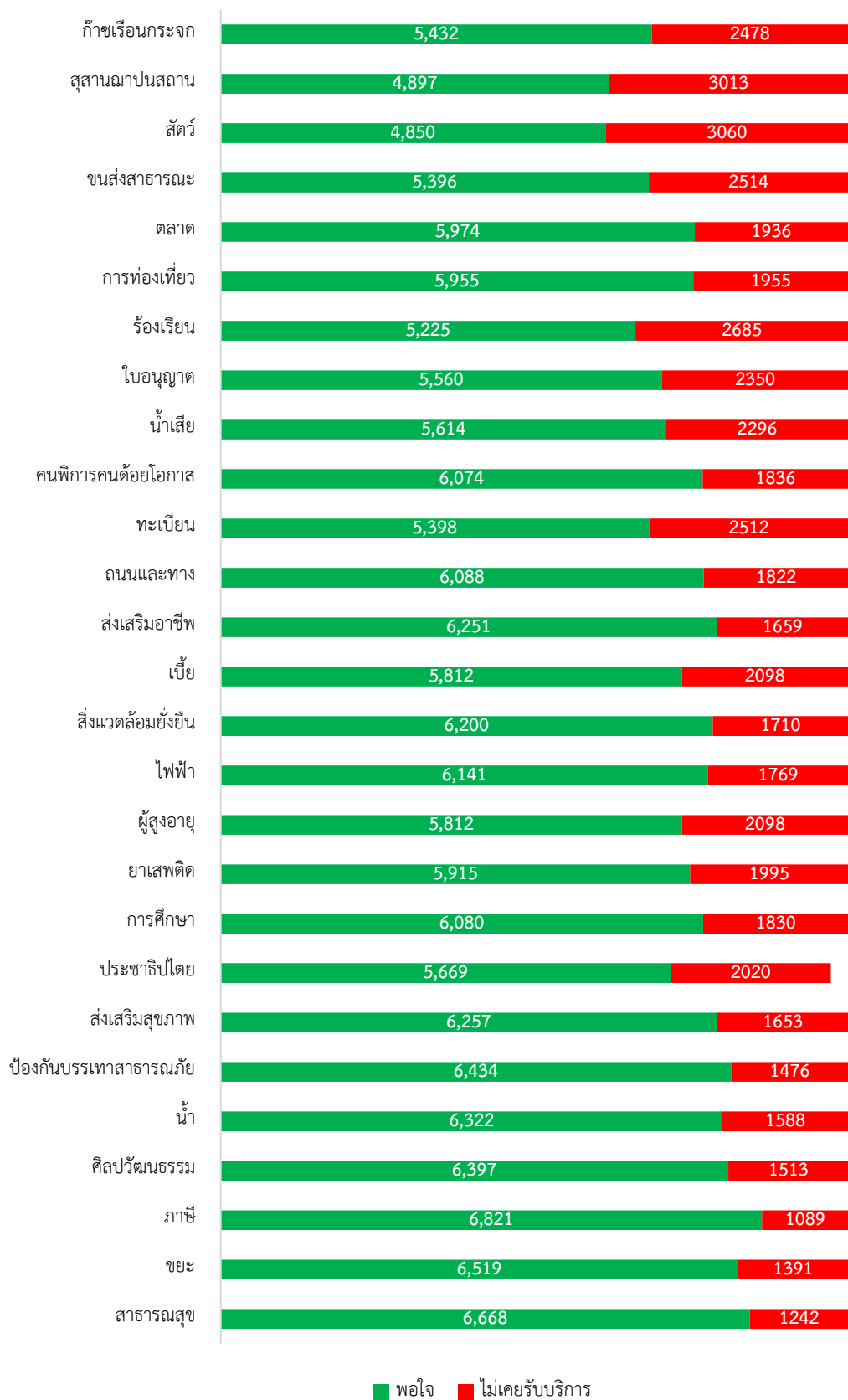
แผนภูมิ 4.2 ร้อยละผู้รับบริการที่พึงพอใจต่อการให้บริการประเภทต่าง ๆ

เมื่อนำผลการวิเคราะห์ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละประเภทกับร้อยละของจำนวนผู้รับบริการสาธารณสุขในแต่ละประเภทมากำหนดจุดบนกราฟ พบว่า บริการสาธารณสุขแต่ละประเภทส่วนใหญ่มีผู้รับบริการประมาณร้อยละ 60-80 ของจำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด และบริการสาธารณสุขทุกประเภทมีจำนวนผู้พึงพอใจในการได้รับการอยู่ในสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 80 จากจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด รายละเอียดดังแผนภูมิ 4.3 และ 4.4

ร้อยละผู้รับบริการที่พอใจต่อการให้บริการ



แผนภูมิ 4.3 กราฟแสดงผลร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจต่อการให้บริการและร้อยละของจำนวนผู้รับบริการ



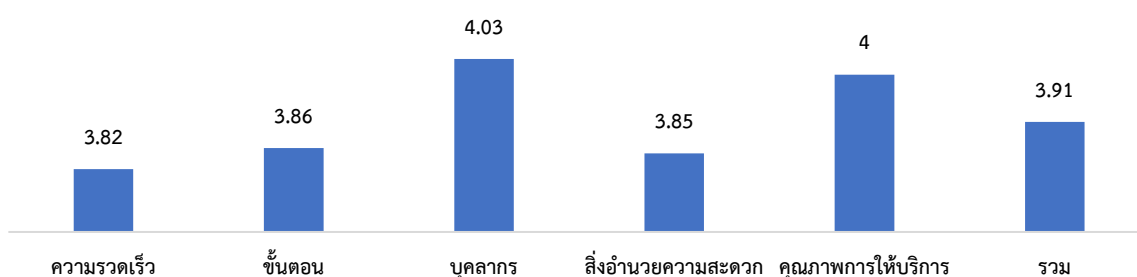
แผนภูมิ 4.4 แผนภูมิแสดงสัดส่วนประชาชนที่พอใจ ไม่พอใจ และไม่เคยรับบริการประเภทต่าง ๆ

## 2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม โดยจำแนกความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็ว ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

### (1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาพรวม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายด้านอยู่ในระดับ “ดี” ทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.82 – 4.03 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านบุคลากร ( $M = 4.03$ ,  $SD = 0.90$ ) และมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับ “ดี” ( $M = 3.91$ ,  $SD = 0.93$ ) รายละเอียดดังแผนภูมิ 4.5



แผนภูมิ 4.5 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายด้าน

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายข้อ พบว่า แต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.02 - 4.36 โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ประเด็น “ความพึงพอใจภาพรวมต่อด้านบุคลากร” ( $M = 4.05$ ,  $SD = 0.9$ ) “มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ” ( $M = 4.04$ ,  $SD = 0.93$ ) และ “แต่งกายสุภาพ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างเต็มที่ ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการและพร้อมให้บริการ” ( $M = 4.02$ ,  $SD = 0.89$ ) รายละเอียดดังตาราง 4.3

ตาราง 4.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายข้อ

ประเด็น	รวม (n=7,910)	
	ค่าเฉลี่ย	SD
1.1 กำหนดสถานที่ ช่องทางการให้บริการและเวลาที่เหมาะสมกับประเภทของการให้บริการ และให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดหรือทันที่ รวดเร็วต่อประเภทของงานบริการ	3.89	0.91
1.2 มีการให้บริการในการนัดหมายล่วงหน้า แจ้งบริการนัดหมายล่วงหน้าได้อย่างชัดเจน หรือมีระบบแจ้งเตือนที่ดี	3.80	0.95
1.3 จุดให้บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	3.67	1.07
1.4 ความพึงพอใจภาพรวมต่อด้านความรวดเร็ว	3.91	0.94
<b>รวมด้านที่ 1 ความรวดเร็ว</b>	<b>3.82</b>	<b>0.97</b>
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.82	0.92
2.2 จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีการจัดคิวการให้บริการ	3.84	0.92
2.3 ให้บริการได้อย่างเป็นระบบ	3.88	0.92
2.4 ความพึงพอใจภาพรวมต่อด้านขั้นตอน	3.90	0.92
<b>รวมด้านที่ 2 ขั้นตอน</b>	<b>3.86</b>	<b>0.92</b>
3.1 แต่งกายสุภาพ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ และพร้อมให้บริการ	4.02	0.89
3.2 มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ หรือช่วยเหลือได้ตรงตามความต้องการ และมีการประสานส่งต่อที่ดี กรณีต้องส่งต่อหน่วยงานอื่น	4.00	0.88
3.3 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.04	0.93
3.4 ความพึงพอใจภาพรวมต่อด้านบุคลากร	4.05	0.91
<b>รวมด้านที่ 3 บุคลากร</b>	<b>4.03</b>	<b>0.90</b>
4.1 มีป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ชัดเจนและจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.82	0.94
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	3.84	0.94
4.3 มีช่องทางการติดต่อ สื่อสาร ในการตอบคำถามได้อย่างเพียงพอ และทันที่ทั้ง การติดต่อผ่านทางโทรศัพท์และบริการช่องทางออนไลน์มีความสะดวก รวมทั้ง ให้บริการด้านข้อมูลอย่างครบถ้วน	3.87	0.96



ประเด็น	รวม (n=7,910)	
	ค่าเฉลี่ย	SD
4.4 มีจุดร้องเรียน หรือรับการแจ้งปัญหา	3.82	1.00
4.5 ความพึงพอใจภาพรวมต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.90	0.97
<b>รวมด้านที่ 4 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.85</b>	<b>0.96</b>
5.1 ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ	3.99	0.87
5.2 ความพึงพอใจภาพรวมต่อด้านคุณภาพการให้บริการ	4.01	0.89
<b>รวมด้านที่ 5 คุณภาพการให้บริการ</b>	<b>4.00</b>	<b>0.88</b>
<b>รวม</b>	<b>3.91</b>	<b>0.93</b>

## (2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายจังหวัด

เมื่อพิจารณาภาพที่ 4.1 และตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนรายจังหวัดจำแนกตามรายด้านรวม 5 ด้าน พบว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายจังหวัดอยู่ในระดับ “ดี” (64 จังหวัด) และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายจังหวัดอยู่ในระดับ “ดีมาก” จำนวน 6 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแพร่ จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดลพบุรี จังหวัดชุมพรและจังหวัดระนอง โดยจังหวัดที่มีระดับประเมินสูงสุด 3 ลำดับ ได้แก่ จังหวัดแพร่ ( $M = 4.41, SD = 0.73$ ) จังหวัดชุมพร ( $M = 4.36, SD = 0.82$ ) และจังหวัดระนอง ( $M = 4.34, SD = 0.73$ ) ตามลำดับ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายจังหวัดอยู่ในระดับ “พอใช้” มีทั้งสิ้น 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดนครนายก จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนรายจังหวัดด้านความรวดเร็ว ภาพรวมส่วนใหญ่ระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับดี สำหรับจังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจของประชาชนระดับ “ดีมาก” มีทั้งสิ้น 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดแพร่ จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดกาญจนบุรี และจังหวัดระนอง จังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ จังหวัดแพร่ ( $M = 4.34, SD = 0.81$ ) จังหวัดกำแพงเพชร ( $M = 4.30, SD = 0.79$ ) และจังหวัดกาญจนบุรี ( $M = 4.23, SD = 0.61$ ) ตามลำดับจังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจของประชาชนระดับ “พอใช้” มีทั้งสิ้น 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดพะเยา จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดอยุธยา จังหวัดนครนายก จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสงขลา และจังหวัดยะลา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนรายจังหวัดด้านขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมส่วนใหญ่ระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับดี สำหรับจังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจของประชาชนระดับ “ดีมาก” มีทั้งสิ้น 6 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแพร่ จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดลพบุรี จังหวัดชุมพร และจังหวัดระนอง จังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ จังหวัดระนอง

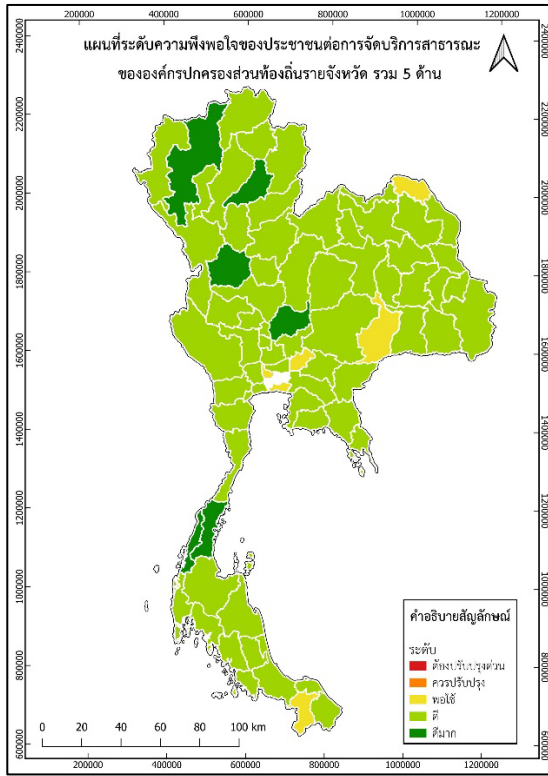
( $M = 4.44$ ,  $SD = 0.66$ ) จังหวัดชุมพร ( $M = 4.43$ ,  $SD = 0.80$ ) และจังหวัดแพร่ ( $M = 4.36$ ,  $SD = 0.73$ ) ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนรายจังหวัดด้านบุคลากร ภาพรวมส่วนใหญ่ระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับดี สำหรับจังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจของประชาชนระดับ “ดีมาก” มีทั้งสิ้น 17 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำปาง จังหวัดพะเยา จังหวัดแพร่ จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดลพบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดเลย จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดระนอง จังหวัดชุมพร จังหวัดสตูล และจังหวัดปัตตานี จังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ จังหวัดปัตตานี ( $M = 4.50$ ,  $SD = 0.00$ ) จังหวัดพะเยา ( $M = 4.50$ ,  $SD = 0.71$ ) และจังหวัดแพร่ ( $M = 4.48$ ,  $SD = 0.67$ )

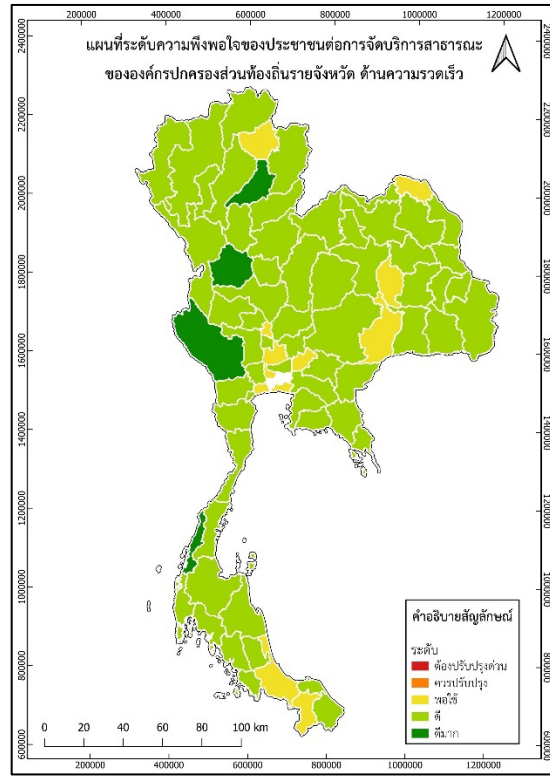
ระดับความพึงพอใจของประชาชนรายจังหวัดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมส่วนใหญ่ระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับดี สำหรับจังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจของประชาชนระดับ “ดีมาก” มีทั้งสิ้น 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดลำปาง จังหวัดแพร่ จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดอุตรดิตถ์ จังหวัดลพบุรี จังหวัดระนอง จังหวัดชุมพร และจังหวัดปัตตานี จังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ จังหวัดปัตตานี ( $M = 4.40$ ,  $SD = 0.00$ ) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ( $M = 4.40$ ,  $SD = 0.47$ ) และจังหวัดแพร่ ( $M = 4.38$ ,  $SD = 0.79$ ) ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนรายจังหวัดด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมส่วนใหญ่ระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับดี สำหรับจังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจของประชาชนระดับ “ดีมาก” มีทั้งสิ้น 11 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน จังหวัดลำปาง จังหวัดแพร่ จังหวัดเลย จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดลพบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดระนอง และจังหวัดชุมพร จังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ จังหวัดชุมพร ( $M = 4.49$ ,  $SD = 0.76$ ) จังหวัดแพร่ ( $M = 4.47$ ,  $SD = 0.64$ ) และจังหวัดระนอง ( $M = 4.35$ ,  $SD = 0.67$ ) ตามลำดับ

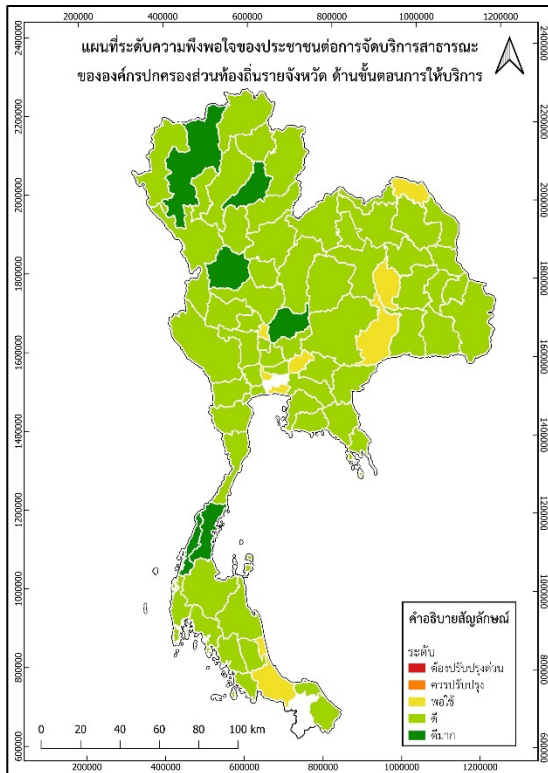
### รวม



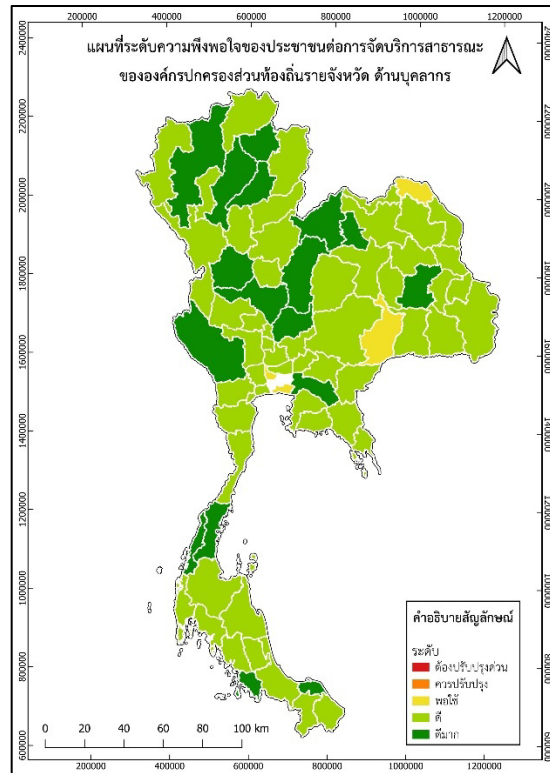
### ด้านที่ 1 ความรวดเร็ว



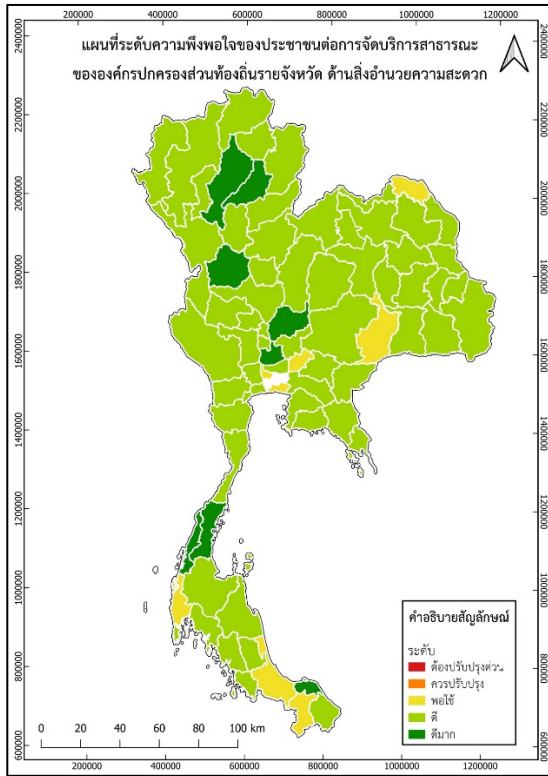
### ด้านที่ 2 ขั้นตอนการให้บริการ



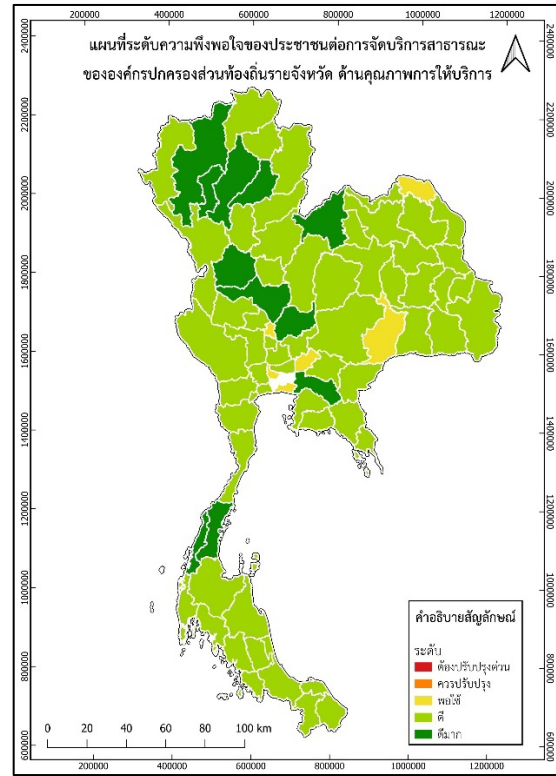
### ด้านที่ 3 ด้านบุคลากร



ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ด้านที่ 5 ด้านคุณภาพการให้บริการ



ภาพ 4.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนแต่ละจังหวัดจำแนกตามรายด้าน

ตาราง 4.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายจังหวัด

จังหวัด	จำนวน (คน)	ความรวดเร็ว		ขั้นตอนการให้บริการ		บุคลากร		สิ่งอำนวยความสะดวก		คุณภาพการให้บริการ		รวม	
		ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD
กระบี่	69	3.55	0.98	3.62	1.00	3.68	1.09	3.48	1.08	3.68	0.95	3.60	1.02
กาญจนบุรี	30	4.23	0.61	4.17	0.54	4.23	0.56	4.17	0.68	4.17	0.55	4.19	0.59
กาฬสินธุ์	192	3.66	0.79	3.67	0.75	3.89	0.77	3.66	0.79	3.83	0.72	3.74	0.76
กำแพงเพชร	76	4.30	0.79	4.30	0.77	4.34	0.75	4.30	0.86	4.32	0.77	4.31	0.79
ขอนแก่น	76	3.58	1.04	3.59	1.02	3.83	0.97	3.63	1.06	3.78	0.94	3.68	1.01
จันทบุรี	42	3.64	1.13	3.69	1.02	3.95	1.01	3.72	0.98	3.87	1.03	3.77	1.03
ฉะเชิงเทรา	226	4.18	0.98	4.12	0.98	4.27	0.90	4.15	1.01	4.22	0.88	4.19	0.95
ชลบุรี	414	3.88	0.95	3.96	0.89	4.11	0.87	3.97	0.93	4.06	0.89	4.00	0.91
ชัยนาท	22	3.95	0.69	4.09	0.58	4.17	0.50	4.04	0.48	4.16	0.36	4.08	0.52
ชัยภูมิ	185	3.78	0.79	3.88	0.72	3.98	0.72	3.69	0.82	3.99	0.70	3.86	0.75
ชุมพร	148	4.04	0.89	4.43	0.80	4.46	0.76	4.36	0.88	4.49	0.76	4.36	0.82
เชียงราย	467	3.82	0.90	3.84	0.89	4.04	0.83	3.90	0.90	4.06	0.79	3.93	0.86
เชียงใหม่	169	4.12	0.86	4.33	0.83	4.33	0.83	4.20	0.95	4.29	0.79	4.21	0.87
ตรัง	221	3.84	0.87	3.93	0.80	4.10	0.83	3.89	0.91	4.08	0.76	3.97	0.83
ตราด	43	3.80	1.08	3.66	1.09	3.82	1.14	3.73	1.07	3.95	1.09	3.79	1.09
ตาก	126	3.50	0.91	3.46	0.84	3.63	0.86	3.47	0.95	3.65	0.87	3.54	0.88

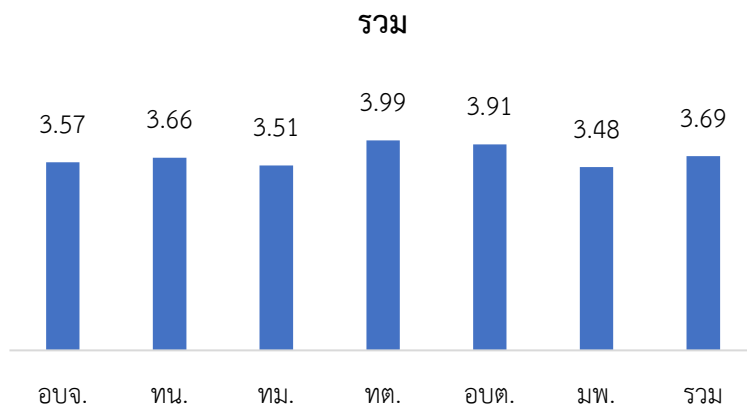
จังหวัด	จำนวน (คน)	ความรวดเร็ว		ขั้นตอนการ ให้บริการ		บุคลากร		สิ่งอำนวยความสะดวก		คุณภาพการ ให้บริการ		รวม	
		ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD
นครนายก	8	2.88	1.38	3.16	1.36	3.41	1.24	2.75	1.29	3.31	1.38	3.10	1.33
นครปฐม	38	3.73	0.88	3.89	0.86	4.08	0.73	3.74	0.98	4.03	0.72	3.89	0.83
นครพนม	13	3.56	0.96	3.63	0.74	4.02	1.04	3.95	1.03	4.00	1.04	3.83	0.96
นครราชสีมา	340	3.87	0.98	3.95	0.89	4.09	0.87	3.95	0.93	4.05	0.82	3.98	0.90
นครศรีธรรมราช	376	3.76	0.86	3.76	0.83	4.00	0.85	3.77	0.90	3.93	0.84	3.84	0.86
นครสวรรค์	131	4.14	0.92	4.18	0.91	4.23	0.83	4.08	0.91	4.26	0.88	4.18	0.89
นนทบุรี	27	2.68	1.24	2.89	1.26	2.97	1.21	2.91	1.27	2.83	1.21	2.86	1.24
นราธิวาส	41	3.59	1.07	3.68	0.93	3.79	1.04	3.61	1.00	3.79	1.01	3.69	1.01
น่าน	85	3.71	0.92	3.76	0.82	4.00	0.87	3.82	0.91	3.95	0.89	3.85	0.88
บึงกาฬ	36	3.01	1.04	3.11	0.96	3.27	1.00	3.04	1.03	3.13	0.94	3.11	1.00
บุรีรัมย์	107	3.09	1.29	3.14	1.30	3.22	1.40	3.14	1.35	3.31	1.30	3.18	1.33
ปทุมธานี	63	3.96	1.27	4.07	1.17	4.14	1.15	3.90	1.33	4.12	1.19	4.04	1.22
ประจวบคีรีขันธ์	118	3.98	0.97	4.00	0.95	4.15	0.86	3.99	0.92	4.08	0.87	4.04	0.91
ปราจีนบุรี	13	3.79	0.97	3.73	1.05	4.10	0.87	3.75	1.11	4.08	0.92	3.89	0.98
ปัตตานี	1	4.00	0.00	4.00	0.00	4.50	0.00	4.40	0.00	4.00	0.00	4.18	0.00
พระนครศรีอยุธยา	4	3.31	0.82	3.81	0.87	4.06	0.96	4.40	0.47	3.75	0.83	3.87	0.79
พะเยา	3	3.33	0.96	4.00	0.82	4.50	0.71	4.00	0.82	4.00	0.82	3.97	0.82
พังงา	11	3.48	1.09	3.45	0.91	3.70	1.05	3.35	1.17	3.82	0.75	3.56	0.99
พัทลุง	109	3.63	1.00	3.71	0.91	3.89	0.92	3.72	0.99	3.88	0.94	3.77	0.95
พิจิตร	107	3.82	1.00	3.89	0.89	4.11	0.78	3.90	0.86	4.00	0.79	3.95	0.87
พิษณุโลก	112	3.63	0.91	3.73	0.83	3.90	0.86	3.57	0.90	3.81	0.84	3.73	0.87
เพชรบุรี	91	4.00	0.71	3.98	0.76	3.93	0.75	3.93	0.75	4.09	0.63	4.02	0.71
เพชรบูรณ์	215	4.03	0.87	4.04	0.86	4.26	0.79	4.01	0.86	4.19	0.79	4.10	0.84
แพร่	273	4.34	0.81	4.36	0.73	4.48	0.67	4.38	0.79	4.47	0.64	4.41	0.73
ภูเก็ต	56	3.69	0.91	3.76	0.79	3.92	0.79	3.66	0.87	3.91	0.83	3.79	0.84
มหาสารคาม	130	3.38	0.82	3.30	0.80	3.59	0.84	3.46	0.86	3.52	0.73	3.45	0.81
มุกดาหาร	36	3.66	0.89	3.70	0.88	3.85	0.88	3.69	0.95	3.81	0.88	3.74	0.90
แม่ฮ่องสอน	11	3.64	0.74	3.66	0.78	3.71	0.79	3.71	0.79	3.91	0.73	3.76	0.80
ยโสธร	207	3.73	0.84	3.76	0.83	3.97	0.80	3.82	0.83	3.89	0.80	3.83	0.82
ยะลา	41	3.18	1.21	3.41	1.03	3.55	1.19	3.20	1.18	3.44	1.22	3.36	1.17
ร้อยเอ็ด	123	4.05	0.87	4.10	0.87	4.23	0.83	3.99	0.94	4.17	0.80	4.11	0.86
ระนอง	13	4.21	0.87	4.44	0.66	4.44	0.63	4.28	0.81	4.35	0.67	4.34	0.73
ระยอง	136	3.53	0.86	3.57	0.82	3.65	0.83	3.49	0.87	3.65	0.83	3.58	0.84
ราชบุรี	31	3.50	1.09	3.53	1.10	3.67	1.01	3.55	1.16	3.73	0.95	3.60	1.06
ลพบุรี	82	4.17	0.80	4.28	0.80	4.35	0.72	4.23	0.77	4.34	0.74	4.27	0.76
ลำปาง	68	4.02	1.13	4.08	1.10	4.24	1.03	4.24	0.99	4.24	0.94	4.16	1.04
ลำพูน	58	4.13	0.83	4.00	0.77	4.18	0.68	3.99	0.76	4.22	0.72	4.11	0.75
เลย	34	4.05	0.91	4.07	1.01	4.28	0.86	4.15	0.92	4.34	0.80	4.18	0.90
ศรีสะเกษ	147	3.73	0.89	3.82	0.84	4.06	0.78	3.82	0.81	3.96	0.73	3.88	0.81
สกลนคร	55	3.98	0.82	4.04	0.82	4.20	0.83	4.07	0.86	4.18	0.72	4.09	0.81

จังหวัด	จำนวน (คน)	ความรวดเร็ว		ขั้นตอนการ ให้บริการ		บุคลากร		สิ่งอำนวยความสะดวก		คุณภาพการ ให้บริการ		รวม	
		ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD
สงขลา	116	3.33	1.00	3.34	0.97	3.60	0.99	3.34	1.03	3.53	0.91	3.43	0.98
สตูล	61	3.91	0.90	4.02	0.82	4.27	0.68	4.01	0.82	4.19	0.69	4.08	0.78
สมุทรปราการ	21	2.83	1.21	2.68	1.19	3.06	1.12	2.69	1.07	2.88	1.07	2.83	1.13
สมุทรสงคราม	74	3.58	0.82	3.67	0.80	3.98	0.82	3.71	0.80	3.93	0.78	3.77	0.80
สมุทรสาคร	42	3.37	0.91	3.42	0.95	3.57	0.98	3.48	0.97	3.57	0.94	3.48	0.95
สระแก้ว	22	3.73	1.12	3.93	0.96	4.20	0.78	3.91	0.85	4.05	0.74	3.96	0.89
สระบุรี	296	4.00	1.00	4.04	0.97	4.15	0.94	4.04	0.98	4.17	0.90	4.08	0.96
สิงห์บุรี	12	3.21	1.16	3.29	1.22	3.54	1.15	3.70	0.94	3.38	1.17	3.42	1.13
สุโขทัย	46	3.83	0.78	3.77	0.77	3.90	0.84	3.82	0.79	3.99	0.74	3.86	0.78
สุพรรณบุรี	128	4.00	0.83	4.02	0.78	4.19	0.71	3.94	0.79	4.13	0.79	4.06	0.78
สุราษฎร์ธานี	175	3.46	1.01	3.54	0.97	3.69	1.02	3.43	1.02	3.70	0.95	3.57	0.99
สุรินทร์	287	3.66	0.93	3.67	0.91	3.83	0.91	3.63	0.97	3.78	0.89	3.71	0.92
หนองคาย	43	3.76	0.92	3.81	0.82	3.99	0.77	3.79	0.96	3.92	0.94	3.85	0.88
หนองบัวลำภู	27	3.73	0.71	3.92	0.65	4.22	0.65	3.86	0.61	4.13	0.64	3.97	0.65
อ่างทอง	226	3.99	0.82	4.00	0.73	4.16	0.70	3.99	0.78	4.15	0.70	4.06	0.74
อำนาจเจริญ	12	3.52	1.08	3.58	0.99	3.79	1.05	3.77	1.03	3.71	1.13	3.67	1.06
อุตรธานี	55	3.70	1.02	3.81	0.92	3.94	1.01	3.77	1.06	3.87	0.92	3.82	0.99
อุตรดิตถ์	88	4.07	0.93	4.07	0.91	4.13	0.90	4.06	0.92	4.20	0.80	4.11	0.89
อุทัยธานี	25	3.82	0.83	3.85	0.81	3.97	0.67	3.91	0.71	4.12	0.74	3.93	0.75
อุบลราชธานี	98	3.65	1.03	3.72	0.93	3.89	0.90	3.67	0.97	3.85	0.95	3.75	0.96
รวม	7910	3.72	0.93	3.79	0.88	3.97	0.87	3.79	0.91	3.93	0.85	3.84	0.89

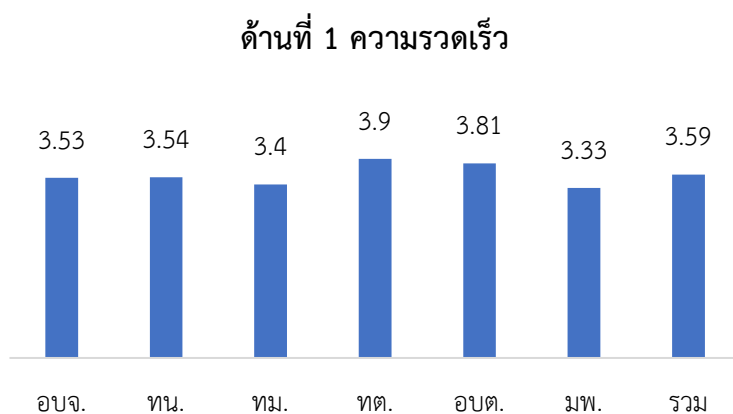
### (3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมจำแนกตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า เทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจรวมสูงที่สุดมีค่าอยู่ระหว่าง 4.23-4.33 โดยที่เมืองพัทยามีความพึงพอใจรวมต่ำที่สุด

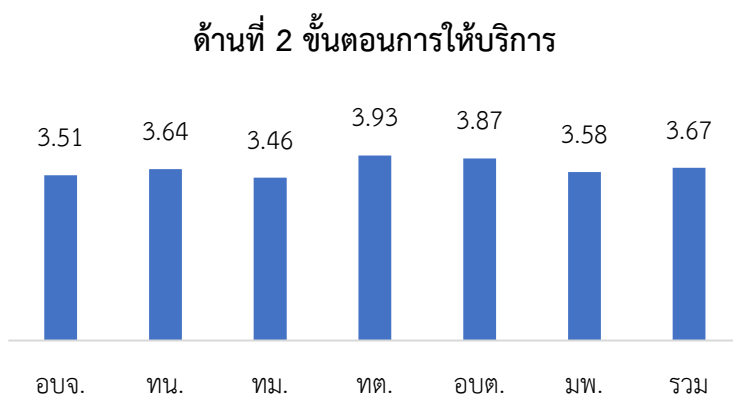
เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทต่าง ๆ ในแต่ละด้านมีระดับใกล้เคียงกัน และเป็นที่น่าสังเกตว่า เทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นในทุกด้าน โดยที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดและเมืองพัทยามักมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นในทุกด้าน รายละเอียดดังแผนภูมิ 4.6 ถึงแผนภูมิ 4.11



**แผนภูมิ 4.6** ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย  
จำแนกตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

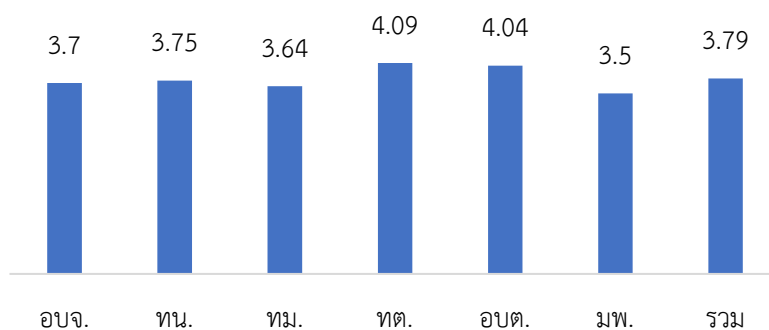


**แผนภูมิ 4.7** ระดับความพึงพอใจด้านความรวดเร็ว  
จำแนกตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



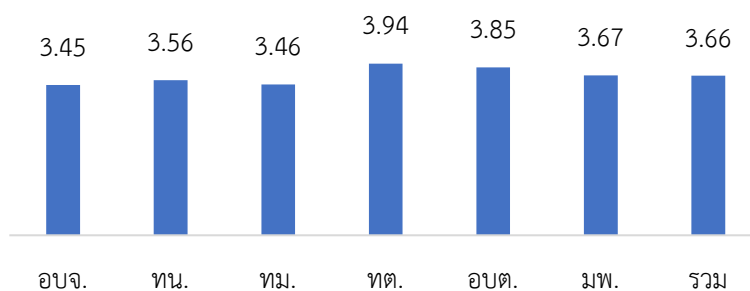
**แผนภูมิ 4.8** ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ  
จำแนกตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### ด้านที่ 3 ด้านบุคลากร



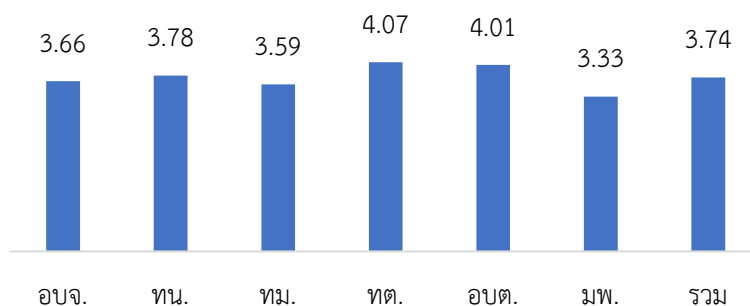
แผนภูมิ 4.9 ระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร  
จำแนกตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### ด้านที่ 4 สิ่งอำนวยความสะดวก



แผนภูมิ 4.10 ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
จำแนกตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### ด้านที่ 5 คุณภาพการให้บริการ



แผนภูมิ 4.11 ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ  
จำแนกตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายข้อ จำแนกตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า องค์กรการบริหารส่วนตำบลและเทศบาลตำบล ส่วนใหญ่เป็นข้อที่มีผลการ



ประเมินอยู่ในระดับ “ดีมาก” ส่วนองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร และเทศบาลเมือง ส่วนใหญ่เป็นข้อที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดี” ส่วนเมืองพัทยามีส่วนหนึ่งเป็นข้อที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับ “พอใช้” รายละเอียดดังตาราง 4.5

ตาราง 4.5 ระดับความพึงพอใจรายข้อ จำแนกตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

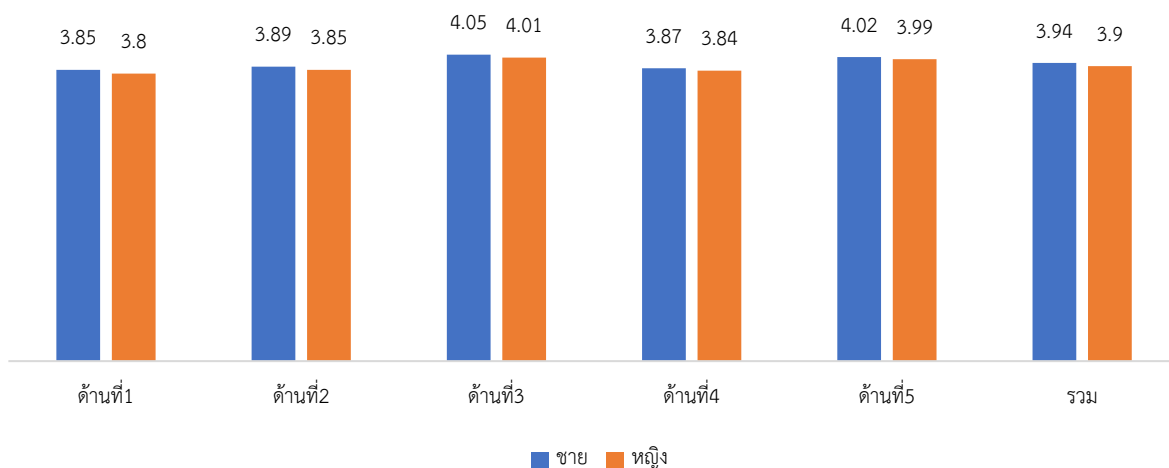
ข้อ	องค์การบริหารส่วนจังหวัด (n=259)		เทศบาลนคร (n=94)		เทศบาลเมือง (n=260)		เทศบาลตำบล(n=2,674)		องค์การบริหารส่วนตำบล(n=4,620)		เมืองพัทยา (n=3)		รวม (n=7,910)	
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD
ข้อ 1.1	3.56	0.88	3.65	0.88	3.49	0.99	3.97	0.91	3.88	0.90	3.33	0.47	3.89	0.91
ข้อ 1.2	3.51	0.88	3.39	1.03	3.37	1.05	3.88	0.94	3.80	0.94	3.33	0.47	3.80	0.95
ข้อ 1.3	3.46	0.93	3.46	1.11	3.27	1.14	3.76	1.06	3.62	1.13	3.00	0.00	3.67	1.07
ข้อ 1.4	3.58	0.92	3.67	0.93	3.47	1.06	3.99	0.93	3.92	0.92	3.67	0.94	3.91	0.94
<b>ด้าน 1</b>	<b>3.53</b>	<b>0.90</b>	<b>3.54</b>	<b>0.99</b>	<b>3.40</b>	<b>1.06</b>	<b>3.90</b>	<b>0.96</b>	<b>3.81</b>	<b>0.97</b>	<b>3.33</b>	<b>0.47</b>	<b>3.82</b>	<b>0.97</b>
ข้อ 2.1	3.47	0.91	3.62	0.95	3.40	1.02	3.89	0.91	3.83	0.91	3.67	0.47	3.82	0.92
ข้อ 2.2	3.53	0.85	3.65	0.91	3.47	1.01	3.90	0.92	3.84	0.92	3.33	0.47	3.84	0.92
ข้อ 2.3	3.52	0.92	3.66	0.87	3.49	1.04	3.95	0.92	3.89	0.91	3.67	0.47	3.88	0.92
ข้อ 2.4	3.50	0.93	3.65	0.92	3.47	1.04	3.98	0.91	3.91	0.91	3.67	0.94	3.90	0.92
<b>ด้าน 2</b>	<b>3.51</b>	<b>0.90</b>	<b>3.64</b>	<b>0.91</b>	<b>3.46</b>	<b>1.03</b>	<b>3.98</b>	<b>0.91</b>	<b>3.87</b>	<b>0.91</b>	<b>3.58</b>	<b>0.59</b>	<b>3.86</b>	<b>0.92</b>
ข้อ 3.1	3.72	0.85	3.80	0.86	3.68	0.95	4.07	0.87	4.04	0.88	3.33	0.47	4.02	0.89
ข้อ 3.2	3.68	0.83	3.74	0.85	3.63	0.96	4.06	0.87	4.01	0.87	3.33	0.47	4.00	0.88
ข้อ 3.3	3.68	0.89	3.68	0.94	3.65	1.03	4.10	0.90	4.05	0.93	3.67	0.94	4.04	0.93
ข้อ 3.4	3.71	0.89	3.78	0.89	3.62	1.01	4.12	0.90	4.05	0.90	3.67	0.94	4.05	0.91
<b>ด้าน 3</b>	<b>3.70</b>	<b>0.86</b>	<b>3.75</b>	<b>0.88</b>	<b>3.64</b>	<b>0.99</b>	<b>4.09</b>	<b>0.88</b>	<b>4.04</b>	<b>0.90</b>	<b>3.50</b>	<b>0.71</b>	<b>4.03</b>	<b>0.90</b>
ข้อ 4.1	3.48	0.89	3.59	0.86	3.50	1.06	3.92	0.95	3.81	0.92	4.00	0.82	3.82	0.94
ข้อ 4.2	3.45	0.90	3.55	0.92	3.49	1.07	3.91	0.94	3.85	0.93	3.67	0.94	3.84	0.94
ข้อ 4.3	3.48	0.94	3.50	1.00	3.46	1.11	3.95	0.96	3.87	0.94	3.67	0.94	3.87	0.96
ข้อ 4.4	3.38	0.98	3.55	1.04	3.39	1.14	3.91	1.00	3.81	0.99	3.33	0.47	3.82	1.00
ข้อ 4.5	3.47	0.95	3.60	0.95	3.46	1.12	4.01	0.96	3.90	0.95	3.67	0.94	3.90	0.97
<b>ด้าน 4</b>	<b>3.45</b>	<b>0.93</b>	<b>3.56</b>	<b>0.95</b>	<b>3.46</b>	<b>1.10</b>	<b>3.94</b>	<b>0.96</b>	<b>3.85</b>	<b>0.94</b>	<b>3.67</b>	<b>0.82</b>	<b>3.85</b>	<b>0.96</b>
ข้อ 5.1	3.66	0.87	3.79	0.82	3.59	1.02	4.05	0.86	3.99	0.86	3.33	0.94	3.99	0.87
ข้อ 5.2	3.66	0.88	3.78	0.86	3.58	1.03	4.08	0.87	4.02	0.87	3.33	1.25	4.01	0.89
<b>ด้าน 5</b>	<b>3.66</b>	<b>0.87</b>	<b>3.78</b>	<b>0.84</b>	<b>3.59</b>	<b>1.03</b>	<b>4.07</b>	<b>0.87</b>	<b>4.01</b>	<b>0.87</b>	<b>3.33</b>	<b>1.10</b>	<b>4.00</b>	<b>0.88</b>
<b>รวม</b>	<b>3.57</b>	<b>0.89</b>	<b>3.66</b>	<b>0.92</b>	<b>3.51</b>	<b>1.04</b>	<b>3.99</b>	<b>0.92</b>	<b>3.91</b>	<b>0.92</b>	<b>3.48</b>	<b>0.72</b>	<b>3.91</b>	<b>0.93</b>

#### (4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูล

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถวิเคราะห์ตามภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

## เพศ

จากผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามเพศ คือ ชาย หญิง และไม่ระบุ พบว่า ระดับความพึงพอใจรวมเฉลี่ย 5 ด้าน และระดับความพึงพอใจรายด้าน ทั้ง 5 ด้านของประชาชน เพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน อยู่ระหว่าง 3.80 - 4.05 และเป็นที่น่าสังเกตว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่ไม่ระบุเพศมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าเพศชายและเพศหญิงในทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละด้านอยู่ระหว่าง 3.16 - 3.33 รายละเอียด ดังแผนภูมิ 4.12 และ ตาราง 4.6



แผนภูมิ 4.12 ระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ

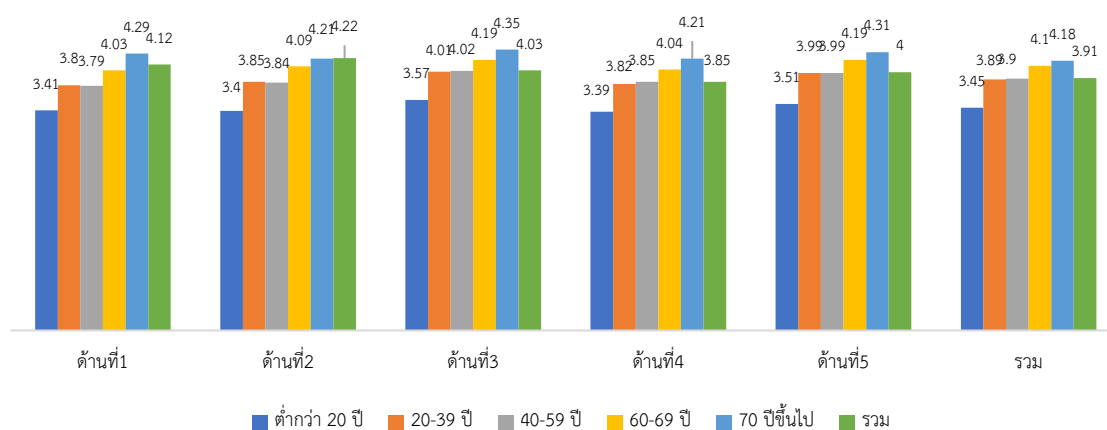
ตาราง 4.6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนรายข้อจำแนกตามเพศ

ข้อ	ชาย (n=2,641)		หญิง (n=5,269)		รวม (n=7,910)	
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD
ข้อ 1.1	3.93	0.93	3.87	0.91	3.89	0.91
ข้อ 1.2	3.84	0.96	3.78	0.95	3.80	0.95
ข้อ 1.3	3.68	1.10	3.66	1.05	3.67	1.07
ข้อ 1.4	3.94	0.94	3.90	0.93	3.91	0.94
<b>ด้าน 1</b>	<b>3.85</b>	<b>0.98</b>	<b>3.80</b>	<b>0.96</b>	<b>3.82</b>	<b>0.97</b>
ข้อ 2.1	3.85	0.92	3.81	0.92	3.82	0.92
ข้อ 2.2	3.86	0.93	3.83	0.92	3.84	0.92
ข้อ 2.3	3.91	0.92	3.87	0.92	3.88	0.92
ข้อ 2.4	3.93	0.92	3.89	0.92	3.90	0.92
<b>ด้าน 2</b>	<b>3.89</b>	<b>0.92</b>	<b>3.85</b>	<b>0.92</b>	<b>3.86</b>	<b>0.92</b>
ข้อ 3.1	4.04	0.88	4.02	0.89	4.02	0.89
ข้อ 3.2	4.03	0.88	3.99	0.88	4.00	0.88
ข้อ 3.3	4.07	0.92	4.02	0.93	4.04	0.93
ข้อ 3.4	4.07	0.91	4.03	0.91	4.05	0.91
<b>ด้าน 3</b>	<b>4.05</b>	<b>0.90</b>	<b>4.01</b>	<b>0.90</b>	<b>4.03</b>	<b>0.90</b>

ข้อ	ชาย (n=2,641)		หญิง (n=5,269)		รวม (n=7,910)	
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD
ข้อ 4.1	3.84	0.97	3.82	0.92	3.82	0.94
ข้อ 4.2	3.86	0.96	3.83	0.93	3.84	0.94
ข้อ 4.3	3.88	0.98	3.86	0.95	3.87	0.96
ข้อ 4.4	3.84	1.02	3.81	0.99	3.82	1.00
ข้อ 4.5	3.93	0.98	3.89	0.96	3.90	0.97
<b>ด้าน 4</b>	<b>3.87</b>	<b>0.98</b>	<b>3.84</b>	<b>0.95</b>	<b>3.85</b>	<b>0.96</b>
ข้อ 5.1	4.00	0.89	3.98	0.87	3.99	0.87
ข้อ 5.2	4.04	0.89	4.00	0.88	4.01	0.89
<b>ด้าน 5</b>	<b>4.02</b>	<b>0.89</b>	<b>3.99</b>	<b>0.87</b>	<b>4.00</b>	<b>0.88</b>
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.94</b>	<b>3.90</b>	<b>0.92</b>	<b>3.91</b>	<b>0.93</b>

## อายุ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอายุเป็น 5 ช่วงอายุ พบว่า ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจรายด้านมีแนวโน้มในลักษณะเดียวกัน และระดับความพึงพอใจจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เมื่อมีช่วงอายุมากขึ้น กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า 15 ปี จะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ระหว่าง 3.42 – 3.60 ในขณะเดียวกัน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุมากกว่า 70 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21 – 4.35 และเมื่อพิจารณาแนวโน้มระดับความพึงพอใจ พบว่า ประชาชนกลุ่มอายุที่สูงขึ้น มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้นด้วย ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจะต้องกำหนดแนวทางการจัดบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่อยู่ในช่วงวัยรุ่นให้มีความเหมาะสมต่อไป รายละเอียดตั้งแผนภูมิ 4.13 และตาราง 4.7



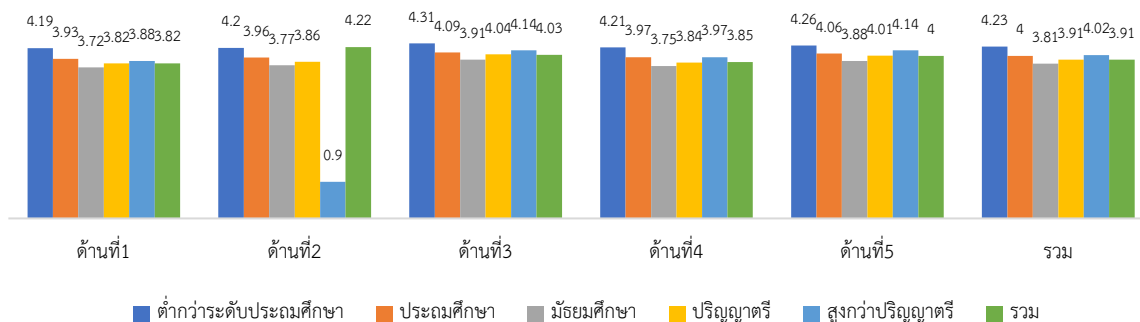
แผนภูมิ 4.13 ระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอายุ

ตาราง 4.7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนรายข้อ จำแนกตามอายุ

ข้อ	ต่ำกว่า 20 ปี (n=137)		20-39 ปี (n=3,002)		40-59 ปี (n=4,081)		60-69 ปี (n=594)		70 ปีขึ้นไป (n=96)		รวม (n=7,910)	
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD
ข้อ 1.1	3.35	1.28	3.87	0.92	3.87	0.89	4.12	0.87	4.35	0.76	3.89	0.91
ข้อ 1.2	3.39	1.34	3.80	0.95	3.77	0.94	3.98	0.87	4.21	0.75	3.80	0.95
ข้อ 1.3	3.40	1.34	3.62	1.12	3.60	1.08	3.88	1.08	4.26	0.78	3.67	1.07
ข้อ 1.4	3.50	1.32	3.90	0.95	3.90	0.91	4.13	0.84	4.35	0.72	3.91	0.94
<b>ด้าน 1</b>	<b>3.41</b>	<b>1.32</b>	<b>3.80</b>	<b>0.99</b>	<b>3.79</b>	<b>0.96</b>	<b>4.03</b>	<b>0.92</b>	<b>4.29</b>	<b>0.75</b>	<b>3.82</b>	<b>0.97</b>
ข้อ 2.1	3.41	1.31	3.82	0.92	3.80	0.91	4.06	0.84	4.15	0.84	3.82	0.92
ข้อ 2.2	3.38	1.31	3.83	0.93	3.82	0.91	4.05	0.86	4.19	0.75	3.84	0.92
ข้อ 2.3	3.42	1.33	3.87	0.92	3.87	0.90	4.10	0.86	4.25	0.74	3.88	0.92
ข้อ 2.4	3.38	1.32	3.89	0.93	3.89	0.91	4.12	0.84	4.26	0.74	3.90	0.92
<b>ด้าน 2</b>	<b>3.40</b>	<b>1.32</b>	<b>3.85</b>	<b>0.92</b>	<b>3.84</b>	<b>0.91</b>	<b>4.09</b>	<b>0.85</b>	<b>4.21</b>	<b>0.77</b>	<b>3.86</b>	<b>0.92</b>
ข้อ 3.1	3.61	1.38	4.01	0.91	4.02	0.86	4.20	0.81	4.34	0.67	4.02	0.89
ข้อ 3.2	3.61	1.35	3.99	0.89	3.99	0.86	4.15	0.80	4.34	0.64	4.00	0.88
ข้อ 3.3	3.53	1.37	4.01	0.94	4.04	0.91	4.21	0.84	4.31	0.65	4.04	0.93
ข้อ 3.4	3.55	1.37	4.02	0.93	4.05	0.89	4.22	0.80	4.40	0.65	4.05	0.91
<b>ด้าน 3</b>	<b>3.57</b>	<b>1.37</b>	<b>4.01</b>	<b>0.92</b>	<b>4.02</b>	<b>0.88</b>	<b>4.19</b>	<b>0.81</b>	<b>4.35</b>	<b>0.66</b>	<b>4.03</b>	<b>0.90</b>
ข้อ 4.1	3.32	1.24	3.79	0.94	3.83	0.92	3.98	0.92	4.20	0.79	3.82	0.94
ข้อ 4.2	3.38	1.29	3.81	0.95	3.84	0.93	4.02	0.89	4.18	0.78	3.84	0.94
ข้อ 4.3	3.39	1.29	3.84	0.97	3.87	0.94	4.06	0.91	4.25	0.80	3.87	0.96
ข้อ 4.4	3.39	1.30	3.80	0.99	3.81	1.00	4.00	0.99	4.15	0.87	3.82	1.00
ข้อ 4.5	3.45	1.33	3.86	0.96	3.91	0.96	4.11	0.89	4.27	0.81	3.90	0.97
<b>ด้าน 4</b>	<b>3.39</b>	<b>1.29</b>	<b>3.82</b>	<b>0.96</b>	<b>3.85</b>	<b>0.95</b>	<b>4.04</b>	<b>0.92</b>	<b>4.21</b>	<b>0.81</b>	<b>3.85</b>	<b>0.96</b>
ข้อ 5.1	3.49	1.28	3.98	0.89	3.97	0.85	4.17	0.81	4.33	0.69	3.99	0.87
ข้อ 5.2	3.53	1.31	4.00	0.89	4.00	0.87	4.20	0.82	4.29	0.69	4.01	0.89
<b>ด้าน 5</b>	<b>3.51</b>	<b>1.29</b>	<b>3.99</b>	<b>0.89</b>	<b>3.99</b>	<b>0.86</b>	<b>4.19</b>	<b>0.82</b>	<b>4.31</b>	<b>0.69</b>	<b>4.00</b>	<b>0.88</b>
<b>รวม</b>	<b>3.45</b>	<b>1.32</b>	<b>3.89</b>	<b>0.94</b>	<b>3.90</b>	<b>0.91</b>	<b>4.10</b>	<b>0.86</b>	<b>4.28</b>	<b>0.73</b>	<b>3.91</b>	<b>0.93</b>

### ระดับการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา 6 ระดับ ประกอบด้วย ต่ำกว่า ประถมศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 5 ด้านของกลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าประถมและประถมศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอื่นและอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษาและประถมศึกษา มักมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ เช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.93 - 4.31 ในขณะเดียวกัน ประชาชนที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจใกล้เคียงกัน และพบว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกกลุ่มเล็กน้อยในทุกด้าน รายละเอียดดัง แผนภูมิ 4.14 และตาราง 4.8



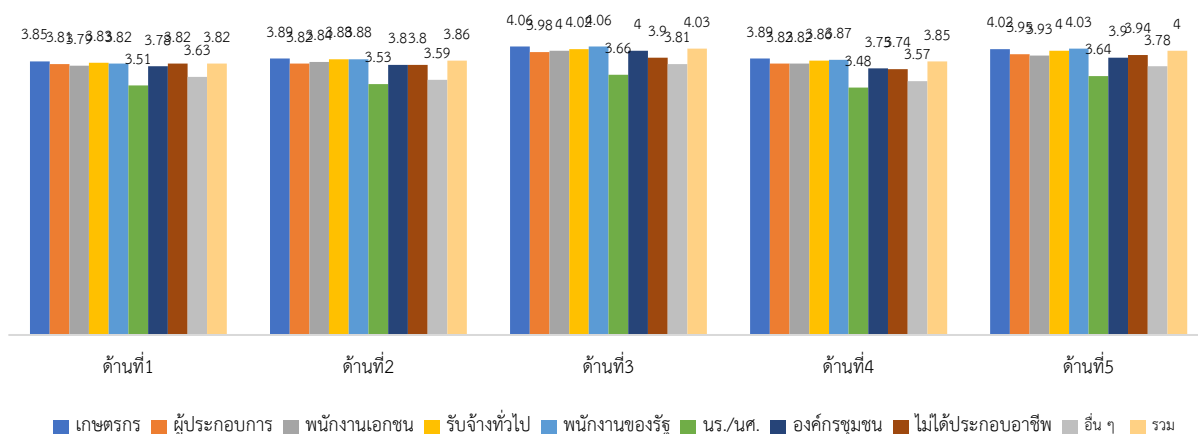
แผนภูมิ 4.14 ระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ตาราง 4.8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนรายข้อ จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อ	ต่ำกว่า ประถมศึกษา (n=134)		ประถมศึกษา (n=685)		มัธยมศึกษา (n=2,189)		ปริญญาตรี (n=3,883)		สูงกว่า ปริญญาตรี (n=1,019)		รวม (n=7,910)	
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD
ข้อ 1.1	4.27	0.89	3.98	0.90	3.77	0.97	3.89	0.88	4.00	0.88	3.89	0.91
ข้อ 1.2	4.10	0.88	3.89	0.92	3.73	0.99	3.79	0.93	3.86	0.95	3.80	0.95
ข้อ 1.3	4.12	1.15	3.80	1.03	3.58	1.08	3.68	1.05	3.66	1.13	3.67	1.07
ข้อ 1.4	4.28	0.90	4.03	0.88	3.81	0.99	3.92	0.91	4.00	0.93	3.91	0.94
<b>ด้าน 1</b>	<b>4.19</b>	<b>0.96</b>	<b>3.93</b>	<b>0.93</b>	<b>3.72</b>	<b>1.01</b>	<b>3.82</b>	<b>0.94</b>	<b>3.88</b>	<b>0.97</b>	<b>3.82</b>	<b>0.97</b>
ข้อ 2.1	4.10	0.95	3.94	0.89	3.74	0.97	3.82	0.89	3.89	0.92	3.82	0.92
ข้อ 2.2	4.18	0.90	3.94	0.89	3.75	0.97	3.84	0.90	3.93	0.91	3.84	0.92
ข้อ 2.3	4.25	0.88	3.97	0.90	3.79	0.98	3.89	0.89	3.97	0.90	3.88	0.92
ข้อ 2.4	4.27	0.87	4.00	0.89	3.80	0.97	3.91	0.90	4.01	0.89	3.90	0.92
<b>ด้าน 2</b>	<b>4.20</b>	<b>0.90</b>	<b>3.96</b>	<b>0.89</b>	<b>3.77</b>	<b>0.97</b>	<b>3.86</b>	<b>0.90</b>	<b>3.95</b>	<b>0.91</b>	<b>3.86</b>	<b>0.92</b>
ข้อ 3.1	4.26	0.80	4.09	0.85	3.90	0.96	4.05	0.86	4.12	0.84	4.02	0.89
ข้อ 3.2	4.29	0.82	4.07	0.86	3.89	0.94	4.01	0.85	4.11	0.84	4.00	0.88
ข้อ 3.3	4.31	0.84	4.08	0.89	3.92	0.99	4.05	0.90	4.17	0.89	4.04	0.93
ข้อ 3.4	4.38	0.77	4.11	0.86	3.92	0.97	4.06	0.89	4.16	0.86	4.05	0.91
<b>ด้าน 3</b>	<b>4.31</b>	<b>0.81</b>	<b>4.09</b>	<b>0.86</b>	<b>3.91</b>	<b>0.96</b>	<b>4.04</b>	<b>0.88</b>	<b>4.14</b>	<b>0.85</b>	<b>4.03</b>	<b>0.90</b>
ข้อ 4.1	4.10	0.96	3.93	0.93	3.71	0.99	3.83	0.91	3.95	0.90	3.82	0.94
ข้อ 4.2	4.16	0.85	3.97	0.93	3.74	1.00	3.83	0.92	3.94	0.90	3.84	0.94
ข้อ 4.3	4.28	0.89	3.99	0.90	3.77	1.01	3.86	0.95	3.98	0.92	3.87	0.96
ข้อ 4.4	4.19	0.89	3.94	0.99	3.70	1.05	3.81	0.99	3.96	0.93	3.82	1.00
ข้อ 4.5	4.33	0.85	4.03	0.91	3.80	1.02	3.89	0.95	4.02	0.92	3.90	0.97
<b>ด้าน 4</b>	<b>4.21</b>	<b>0.89</b>	<b>3.97</b>	<b>0.93</b>	<b>3.75</b>	<b>1.01</b>	<b>3.84</b>	<b>0.95</b>	<b>3.97</b>	<b>0.91</b>	<b>3.85</b>	<b>0.96</b>
ข้อ 5.1	4.23	0.78	4.06	0.85	3.87	0.93	3.99	0.85	4.14	0.83	3.99	0.87
ข้อ 5.2	4.28	0.77	4.07	0.86	3.90	0.93	4.02	0.87	4.15	0.84	4.01	0.89
<b>ด้าน 5</b>	<b>4.26</b>	<b>0.78</b>	<b>4.06</b>	<b>0.86</b>	<b>3.88</b>	<b>0.93</b>	<b>4.01</b>	<b>0.86</b>	<b>4.14</b>	<b>0.84</b>	<b>4.00</b>	<b>0.88</b>
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>0.87</b>	<b>4.00</b>	<b>0.90</b>	<b>3.81</b>	<b>0.98</b>	<b>3.91</b>	<b>0.90</b>	<b>4.02</b>	<b>0.90</b>	<b>3.91</b>	<b>0.93</b>

### อาชีพ

จากผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอาชีพ ประกอบด้วย 9 กลุ่ม ได้แก่ เกษตรกร ผู้ประกอบการ พนักงานเอกชน รับจ้างทั่วไป พนักงานของรัฐ นักเรียนและนักศึกษา องค์กรชุมชน ไม่ได้ประกอบอาชีพ และอื่น ๆ พบว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้านของกลุ่มเกษตรกร มีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่น โดยที่ความพึงพอใจของนักเรียนและนักศึกษาอยู่ในระดับต่ำที่สุด เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า กลุ่มเกษตรกรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่นในทุกด้านเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.85 – 4.06 ในขณะที่เดียวกันกลุ่มอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในทุกด้าน คือกลุ่มอาชีพนักเรียนและนักศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.48 - 3.64 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4.15 และตาราง 4.9



แผนภูมิ 4.15 ระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

ตาราง 4.9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนรายข้อ จำแนกตามอาชีพ

ข้อ	เกษตรกร (n=1,711)		ผู้ประกอบการ (n=586)		พนักงานเอกชน (n=413)		รับจ้างทั่วไป (n=1,323)		พนักงานของรัฐ (n=3,335)		นร./นศ. (n=202)		องค์กรชุมชน (n=110)		ไม่ได้ประกอบอาชีพ (n=110)		อื่น ๆ (n=29)		รวม (n=7,910)	
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD
ข้อ 1.1	3.91	0.90	3.90	0.99	3.84	1.08	3.89	0.95	3.90	0.83	3.48	1.19	3.79	1.00	3.88	1.02	3.72	0.87	3.89	0.91
ข้อ 1.2	3.84	0.93	3.80	1.05	3.80	1.08	3.79	0.96	3.80	0.89	3.50	1.24	3.75	1.05	3.77	1.03	3.72	0.83	3.80	0.95
ข้อ 1.3	3.67	1.08	3.65	1.12	3.66	1.22	3.70	1.08	3.66	1.02	3.50	1.24	3.69	1.07	3.78	1.05	3.41	1.16	3.67	1.07
ข้อ 1.4	3.96	0.91	3.89	1.00	3.88	1.10	3.93	0.95	3.92	0.87	3.57	1.21	3.87	1.06	3.88	0.99	3.66	0.92	3.91	0.94
ด้าน 1	3.85	0.96	3.81	1.04	3.79	1.12	3.83	0.98	3.82	0.90	3.51	1.22	3.78	1.04	3.82	1.02	3.63	0.94	3.82	0.97
ข้อ 2.1	3.85	0.92	3.78	1.00	3.80	1.11	3.84	0.94	3.84	0.83	3.49	1.21	3.80	1.00	3.79	1.02	3.66	0.88	3.82	0.92
ข้อ 2.2	3.86	0.91	3.79	1.01	3.83	1.05	3.85	0.94	3.85	0.86	3.51	1.22	3.78	0.97	3.78	1.00	3.55	0.97	3.84	0.92
ข้อ 2.3	3.93	0.90	3.84	1.03	3.86	1.07	3.89	0.95	3.90	0.84	3.57	1.22	3.79	0.96	3.81	1.03	3.59	0.81	3.88	0.92
ข้อ 2.4	3.94	0.91	3.85	1.04	3.87	1.07	3.92	0.93	3.93	0.85	3.53	1.24	3.84	0.95	3.83	1.03	3.55	0.81	3.90	0.92
ด้าน 2	3.89	0.91	3.82	1.02	3.84	1.07	3.88	0.94	3.88	0.84	3.53	1.22	3.80	0.97	3.80	1.02	3.59	0.87	3.86	0.92
ข้อ 3.1	4.06	0.85	4.00	0.98	4.05	1.00	4.02	0.93	4.04	0.80	3.67	1.28	3.85	0.99	3.89	0.97	3.86	0.86	4.02	0.89
ข้อ 3.2	4.04	0.84	3.95	0.99	3.95	1.03	4.00	0.92	4.02	0.79	3.69	1.25	3.85	0.94	3.90	1.00	3.83	0.91	4.00	0.88

ข้อ	เกษตรกร (n=1,711)		ผู้ประกอบการ (n=586)		พนักงานเอกชน (n=413)		รับจ้างทั่วไป (n=1,323)		พนักงานของรัฐ (n=3,335)		นร./นศ. (n=202)		องค์กรชุมชน (n=110)		ไม่ได้ประกอบอาชีพ (n=110)		อื่น ๆ (n=29)		รวม (n=7,910)	
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD
ข้อ 3.3	4.07	0.91	4.00	1.03	4.00	1.05	4.03	0.95	4.08	0.84	3.64	1.27	4.34	0.94	3.87	1.04	3.76	1.01	4.04	0.93
ข้อ 3.4	4.09	0.87	3.97	1.04	4.00	1.05	4.05	0.96	4.08	0.82	3.63	1.28	3.98	1.02	3.93	1.01	3.79	1.00	4.05	0.91
<b>ด้าน 3</b>	<b>4.06</b>	<b>0.87</b>	<b>3.98</b>	<b>1.01</b>	<b>4.00</b>	<b>1.03</b>	<b>4.02</b>	<b>0.94</b>	<b>4.06</b>	<b>0.81</b>	<b>3.66</b>	<b>1.27</b>	<b>4.00</b>	<b>0.97</b>	<b>3.90</b>	<b>1.00</b>	<b>3.81</b>	<b>0.94</b>	<b>4.03</b>	<b>0.90</b>
ข้อ 4.1	3.86	0.93	3.81	1.03	3.78	1.03	3.83	0.96	3.85	0.87	3.45	1.21	3.73	0.99	3.70	1.04	3.59	1.00	3.82	0.94
ข้อ 4.2	3.90	0.93	3.82	1.03	3.82	1.04	3.85	0.97	3.85	0.87	3.45	1.25	3.71	1.01	3.68	1.05	3.48	0.97	3.84	0.94
ข้อ 4.3	3.92	0.95	3.83	1.06	3.84	1.11	3.88	0.97	3.88	0.89	3.47	1.24	3.73	1.09	3.79	1.09	3.62	0.93	3.87	0.96
ข้อ 4.4	3.84	0.99	3.77	1.09	3.81	1.12	3.83	1.03	3.84	0.93	3.50	1.23	3.74	1.11	3.75	1.11	3.52	1.07	3.82	1.00
ข้อ 4.5	3.95	0.95	3.87	1.05	3.84	1.11	3.93	0.97	3.92	0.89	3.53	1.26	3.84	1.10	3.79	1.09	3.66	0.96	3.90	0.97
<b>ด้าน 4</b>	<b>3.89</b>	<b>0.95</b>	<b>3.82</b>	<b>1.05</b>	<b>3.82</b>	<b>1.08</b>	<b>3.86</b>	<b>0.98</b>	<b>3.87</b>	<b>0.89</b>	<b>3.48</b>	<b>1.24</b>	<b>3.75</b>	<b>1.06</b>	<b>3.74</b>	<b>1.08</b>	<b>3.57</b>	<b>0.98</b>	<b>3.85</b>	<b>0.96</b>
ข้อ 5.1	4.01	0.85	3.95	0.99	3.92	0.98	3.99	0.90	4.02	0.79	3.62	1.26	3.88	0.94	3.94	0.99	3.76	0.90	3.99	0.87
ข้อ 5.2	4.04	0.87	3.95	0.99	3.95	1.01	4.02	0.89	4.04	0.81	3.67	1.26	3.91	0.96	3.94	1.00	3.79	0.92	4.01	0.89
<b>ด้าน 5</b>	<b>4.02</b>	<b>0.86</b>	<b>3.95</b>	<b>0.99</b>	<b>3.93</b>	<b>1.00</b>	<b>4.00</b>	<b>0.89</b>	<b>4.03</b>	<b>0.80</b>	<b>3.64</b>	<b>1.26</b>	<b>3.90</b>	<b>0.95</b>	<b>3.94</b>	<b>0.99</b>	<b>3.78</b>	<b>0.91</b>	<b>4.00</b>	<b>0.88</b>
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.91</b>	<b>3.88</b>	<b>1.02</b>	<b>3.88</b>	<b>1.06</b>	<b>3.92</b>	<b>0.95</b>	<b>3.93</b>	<b>0.85</b>	<b>3.56</b>	<b>1.24</b>	<b>3.85</b>	<b>1.00</b>	<b>3.84</b>	<b>1.02</b>	<b>3.67</b>	<b>0.93</b>	<b>3.91</b>	<b>0.93</b>

## บทที่ 5

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการขับเคลื่อนการจัดบริการสาธารณะ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

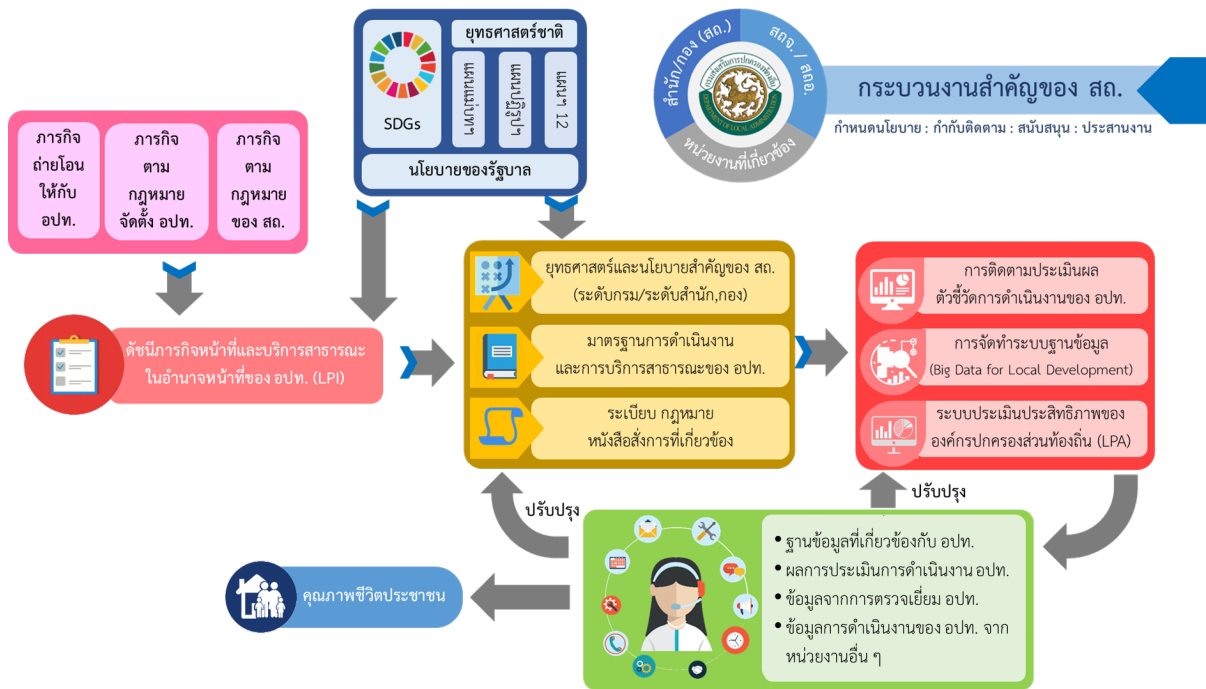
จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีประเด็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ประชาชนในฐานะผู้รับบริการคาดหวังดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ทั้งนี้ เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คณะผู้วิจัยจึงได้จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินการดังกล่าว โดยแนวคิดในการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายนี้เป็นการดำเนินงานภายใต้แนวคิดระบบราชการ 4.0 (สำนักงาน ก.พ.ร., 2560) กล่าวคือ การพัฒนาระบบราชการที่จะต้องเป็นที่พึงของประชาชนและเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยมีลักษณะ 3 ประการ คือ การเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน การมีขีดสมรรถนะสูง และการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยขับเคลื่อน 3 ประเด็น คือ การสานพลังทุกภาคส่วน การสร้างนวัตกรรม และการปรับสู่ความเป็นดิจิทัล เพื่อขับเคลื่อนการจัดบริการสาธารณะโดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สำนักงาน ก.พ.ร., 2560) ดังภาพ 5.1



ภาพ 5.1 ระบบราชการ 4.0

นอกจากภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นยังต้องมีการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการเพื่อเป็นข้อมูลป้อนกลับสำคัญและนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ ดังภาพ 5.2





ภาพ 5.2 ภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ที่มา กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2563) อ้างถึงใน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2564)

การยกระดับการจัดการบริการสาธารณะโดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้งสิ้น 3 ประเด็น และในส่วนท้ายได้นำเสนอแผนการดำเนินงานโดยสังเขปเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

**ประเด็นที่ 1 ส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการบริการสาธารณะโดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ประเด็นย่อยที่ 1.1 การส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณากระบวนการบริการที่อยู่ในความรับผิดชอบหรือมีการดำเนินการในปัจจุบัน รวมทั้งกระบวนการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยจัดให้มีการวิเคราะห์กระบวนการทั้ง 2 ประเภทร่วมกันระหว่างบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนที่จัดทำตามความในพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เป็นพื้นฐานและต่อยอดไปสู่กระบวนการด้านอื่น ๆ

ประเด็นย่อยที่ 1.2 การวิเคราะห์จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกระบวนการ โดยให้หน่วยงานในระดับสำนัก/กองที่รับผิดชอบเป็นผู้วิเคราะห์เนื่องจากมีประสบการณ์ในการจัดการบริการสาธารณะด้านนั้น ๆ โดยเป็นทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบันรวมถึงในอนาคตด้วย

ประเด็นย่อยที่ 1.3 การส่งเสริมการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน อาทิ แบบประเมินความพึงพอใจ แบบประเมินความผูกพัน เป็นต้น โดยให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความรู้พื้นฐานในการออกแบบเครื่องมือที่เหมาะสมกับบริบทการจัดการบริการสาธารณะและการดำเนินงาน ทั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการ

ดำเนินงานอาจใช้วิธีรวบรวมข้อมูลที่หลากหลาย อาทิ การสัมภาษณ์ระหว่างใช้บริการ การสัมภาษณ์ภายหลัง การรับบริการ การทำแบบสอบถาม เป็นต้น

ประเด็นย่อยที่ 1.4 การรวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีการจัดลำดับความจำเป็นเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหาและการพัฒนากระบวนการในแต่ละกระบวนการ เพื่อให้สำนัก/กอง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในส่วนต่อไป

ประเด็นย่อยที่ 1.5 การวางแผนการพัฒนากระบวนการในภาพรวมระดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประมวลผลความคิดเห็นและผลการประเมินที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานร่วมกันทั้งหน่วยงาน

## **ประเด็นที่ 2 การส่งเสริมการออกแบบการสร้างความสัมพันธ์อันดี และการสร้างความผูกพันกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

จากแนวคิดของ Liker (2004) อ้างถึงใน สำนักงาน ก.พ.ร.(2551) ที่พบว่าการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการนั้น สามารถจำแนกออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย การให้เกียรติซึ่งกันและกัน การมีความสม่ำเสมอในการให้บริการ การมีความชัดเจนในเป้าหมายในการให้บริการและการรับบริการ การสร้างระบบที่เป็นรูปธรรมในการสร้างความสัมพันธ์ และการเรียนรู้ความต้องการใหม่ ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในการดำเนินการมีประเด็นย่อยดังนี้

ประเด็นย่อยที่ 2.1 การพัฒนาหรือปรับปรุงแนวปฏิบัติหรือมาตรฐานในการดำเนินงาน ประกอบด้วย การกำหนดระยะเวลา กำหนดหน่วยงานรับผิดชอบ การปรับปรุงแก้ไขกฎ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง โดยมีการจัดทำและแสดงขั้นตอนการให้บริการสาธารณะอย่างชัดเจน

ประเด็นย่อยที่ 2.2 การสร้างช่องทางการสื่อสารทำความเข้าใจให้กับประชาชนที่เหมาะสม โดยมีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นในการเตรียมความพร้อมเพื่อรับบริการ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการดำเนินงาน

ประเด็นย่อยที่ 2.3 การพัฒนาระบบรวบรวมข้อมูลป้อนกลับและการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้อง โดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนาช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมทั้งข้อร้องเรียนที่เกิดจากการได้รับบริการที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง หรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการรับบริการสาธารณะ และมีการออกแบบกระบวนการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นรวมทั้งข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นย่อยที่ 2.4 การส่งเสริมการประเมินผลการจัดบริการสาธารณะทั้งระหว่างและหลังที่ได้รับบริการสาธารณะเพื่อนำมาเป็นสารสนเทศในการปรับปรุงการดำเนินงานในกระบวนการนั้น ๆ ต่อไป โดยใช้วิธีการประเมินที่หลากหลายและเหมาะสมกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเด็นย่อยที่ 2.5 การส่งเสริมการถอดบทเรียนและการเปรียบเทียบการดำเนินงานกับหน่วยงานอื่นที่มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศหรือได้รับการยอมรับ การดำเนินงานในส่วนนี้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กรต่อไป

### ประเด็นที่ 3 การส่งเสริมการดำเนินงานตามภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

การดำเนินการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะโดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีประเด็นย่อยในการดำเนินการทั้งสิ้น 6 ประเด็นย่อย รายละเอียดดังนี้

ประเด็นย่อยที่ 3.1 การพัฒนาเครื่องมือกลางเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการสาธารณะ โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอาจพัฒนาเครื่องมือต่อยอดจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อให้เครื่องมือมีประสิทธิภาพและข้อมูลที่ได้จากการประเมินสามารถนำไปพัฒนากระบวนการจัดบริการสาธารณะได้จริง

ประเด็นย่อยที่ 3.2 การพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางเพื่อใช้ในการประมวลผลข้อมูลการดำเนินงานโดยนำข้อมูลความพึงพอใจมาประมวลผลทั้งในภาพรวมระดับประเทศและระดับพื้นที่ และการวิเคราะห์เป็นหน่วยย่อยรายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้แต่ละแห่งได้เข้าถึงข้อมูลและนำมาเป็นพื้นฐานในการประเมินผลการดำเนินงาน

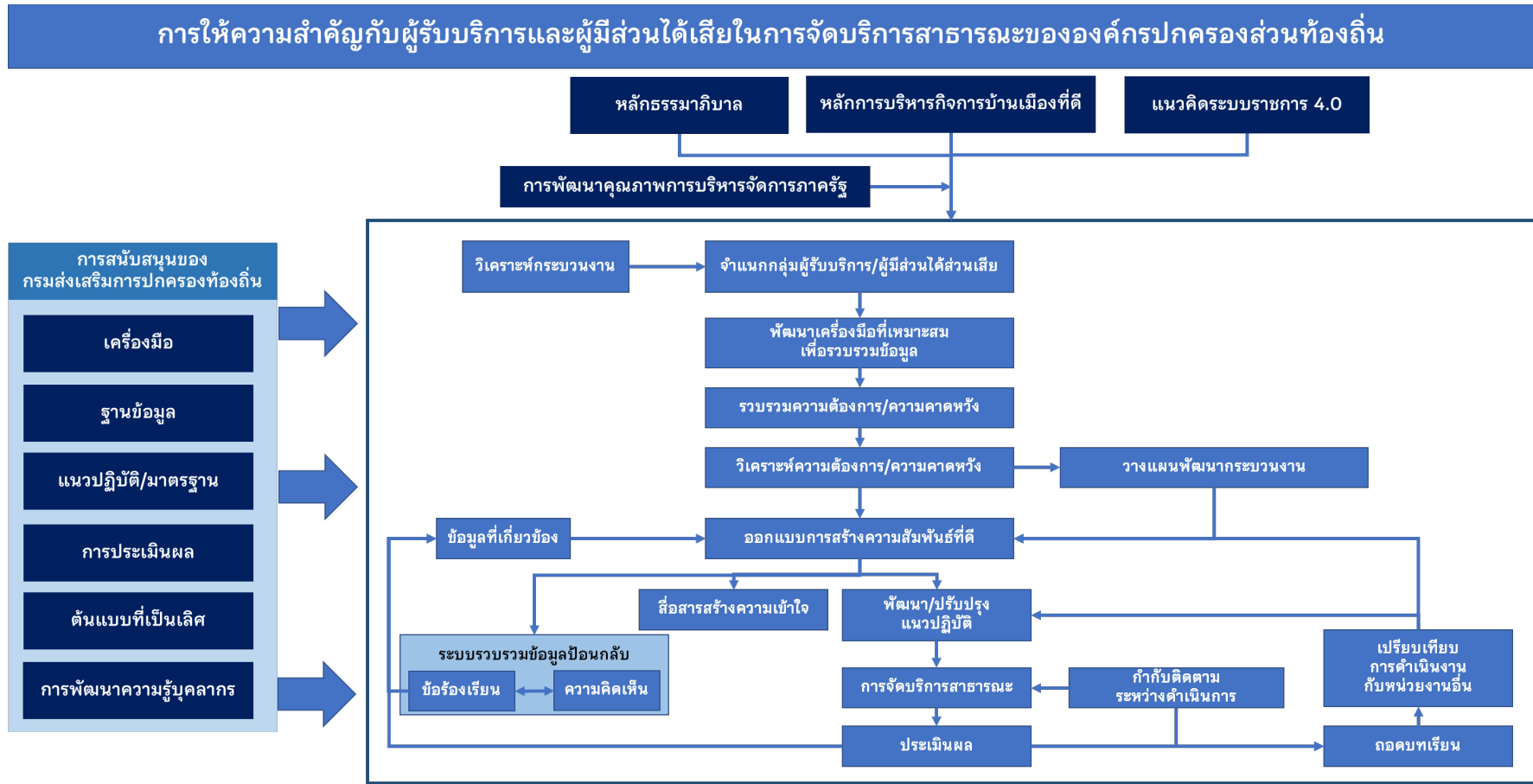
ประเด็นย่อยที่ 3.3 แนวปฏิบัติหรือมาตรฐานการดำเนินงานในการจัดบริการสาธารณะโดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยประมวลแนวทางการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำเป็นมาตรฐานการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปเป็นแนวทางการดำเนินงาน

ประเด็นย่อยที่ 3.4 ประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อกำกับติดตามการดำเนินงานตามแนวทางที่มาตรฐานการดำเนินงานกำหนด โดยอาจผสมผสานกับการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) โดยอาจเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบสารสนเทศของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเพื่อลดภาระทางเอกสารในการประเมิน

ประเด็นย่อยที่ 3.5 การสร้างเสริมแรงจูงใจด้วยการสร้างต้นแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการดำเนินการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอาจมีการมอบรางวัล การเชิดชูเกียรติและถอดบทเรียนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน

ประเด็นย่อยที่ 3.6 การพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความรู้ ทักษะการปฏิบัติ และมีความตระหนักในความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ท้องถิ่นได้จริง

กล่าวโดยสรุป จากข้อเสนอทั้ง 3 ประการ ประกอบด้วย การส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะโดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การส่งเสริมการออกแบบการสร้างความสัมพันธ์อันดีและการสร้างความผูกพันกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการส่งเสริมการดำเนินงานตามภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งสามารถสรุปเป็นแผนภาพรายละเอียดดังภาพ 5.3



ภาพ 5.3 ข้อเสนอการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้แนวทางการดำเนินงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดดังตาราง 5.1

**ตาราง 5.1** แนวทางการดำเนินงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

การดำเนินการ	ปีงบประมาณ พ.ศ.		
	2566	2567	2568
1.การพัฒนาเครื่องมือกลางในการประเมินความพึงพอใจฯ			
2.การพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางฯ			
3.การจัดทำแนวปฏิบัติหรือมาตรฐานการดำเนินงานฯ			
4.การพัฒนาระบบและเครื่องมือการประเมินผลการดำเนินงานฯ			
5.การการสร้างต้นแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ			
6.การพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น			
7.การคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำร่อง			
8.การทบทวนและปรับปรุงแนวทางปฏิบัติ/มาตรฐานการดำเนินงานฯ			
9.การนำสู่การปฏิบัติกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ			

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2564 รายงานผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่  
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เข้าถึงจาก  
[http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2021/1/2306\\_6183.pdf](http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2021/1/2306_6183.pdf) (เข้าถึงเมื่อ ธันวาคม  
2564)
- รัชนิดา ไสยรส, สิทธิพรณ์ สุนทร,สมเกียรติ เกียรติเจริญ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม. วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการ  
จัดการแห่งแปซิฟิก. ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2561).
- ทวนธง ครุฑจ้อย,ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ และ อภิรติ จิโรภาส. (2564). การสำรวจความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ.2563.วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีปีที่10 ฉบับที่2 (กรกฎาคม-ธันวาคม  
2564).
- พระบุญยั้ง เตชปุลโญ (กระจาย) และ อุดม พิริยสิงห์. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ  
ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงกลาง อำเภोजตรพัตร์พิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด.  
วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม –  
ธันวาคม 2564).
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. อินเทอร์เน็ตทัศนสาร. ปีที่ 14 ฉบับที่ 2  
(กรกฎาคม-ธันวาคม 2562).
- เยาวภา ปฐมศิริกุล. (2555). ความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงยี่โถ  
อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. วารสารสมาคมนักวิจัย ปีที่ 17 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม  
2555).
- สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2555). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.
- สำนักงาน ก.พ.ร.. (2552).ชุดเครื่องมือการพัฒนาคำการ ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ  
ภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.กรุงเทพฯ บริษัท วิชั่น  
พรีนธ์ แอนด์ .มีเดีย จำกัด, บางกอกน้อย กรุงเทพฯ
- สำนักงาน ก.พ.ร.. (2553). แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการเข้าถึงจาก  
<https://www.opdc.go.th/file/reader/OXx8NTc3NXx8ZmlsZV91cGxvYWQ>. (เข้าถึงเมื่อ  
ธันวาคม 2564)
- สำนักงาน ก.พ.ร.. (2560) ระบบราชการ 4.0 ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์ของประชาชน.

- เข้าถึงจาก<https://www.opdc.go.th/content/Mzk> (เข้าถึงเมื่อ ธันวาคม 2564)
- สถาบันพระปกเกล้า และสำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ พ.ศ. 2560. เข้าถึงจาก <http://kpi.ac.th/public/knowledge/research/data/353>
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- Chatterjee, R., & Suy, R. (2019). An overview of citizen satisfaction with public service: Based on the model of expectancy disconfirmation. *Journal of Social Sciences*, Vol.7 No.4, 2019.

ภาคผนวก



### ภาคผนวก ก

แบบสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น**  
ขอความร่วมมือท่าน

ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการ  
บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการพัฒนา  
ส่งเสริม และปรับปรุง การบริการสาธารณะ  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้แก่ประชาชน

ผ่านทางออนไลน์ ตั้งแต่วันที่ ถึงวันที่  
**30 กรกฎาคม 2565**

QR Code แบบสำรวจฯ

<https://bit.ly/3JYhTZY>

ภาพที่ 3-1 สื่อประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือประชาชนในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

## แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ./เทศบาล/อบต./เมืองพัทยา)

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

<b>ตอนที่ 1 ข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</b>
<b>1. ชื่อขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</b> ชื่อ .....
<b>2. ที่ตั้งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</b> อำเภอ .....จังหวัด .....
<b>3. ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ท่านรับบริการสาธารณสุข</b>  <input type="checkbox"/> 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) <input type="checkbox"/> 2) เทศบาลนคร (ทน.) <input type="checkbox"/> 3) เทศบาลเมือง (ทม.) <input type="checkbox"/> 4) เทศบาลตำบล (ทต.) <input type="checkbox"/> 5) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) <input type="checkbox"/> 6) เมืองพัทยา
<b>ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ</b>
<b>1. เพศ</b> <input type="checkbox"/> 1) ชาย <input type="checkbox"/> 2) หญิง
<b>2. อายุ</b> <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 20 ปี <input type="checkbox"/> 2) 20 - 39 ปี <input type="checkbox"/> 3) 40 - 59 ปี <input type="checkbox"/> 4) 60 - 69 ปี <input type="checkbox"/> 5) 70 ปีขึ้นไป
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>  <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่าระดับประถมศึกษา <input type="checkbox"/> 2) ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> 3) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า <input type="checkbox"/> 4) ปริญญาตรี

<input type="checkbox"/> 5) สูงกว่าปริญญาตรี
<b>4. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>
<input type="checkbox"/> 1) เกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน/ทำนา/องค์กรการเกษตร/สหกรณ์การเกษตร
<input type="checkbox"/> 2) ผู้ประกอบการ
<input type="checkbox"/> 3) พนักงานเอกชน <input type="checkbox"/> 4) รับจ้างทั่วไป
<input type="checkbox"/> 5) ข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> 6) นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา <input type="checkbox"/> 7) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
<input type="checkbox"/> 8) ไม่ได้ประกอบอาชีพ <input type="checkbox"/> 9) อื่นๆ โปรด
ระบุ.....

5. ประเภทบริการที่เคยรับบริการ						
งานบริการที่เคยได้รับ	ไม่เคย ได้รับ บริการ	เคยได้รับบริการ				
		ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1) การชำระภาษี/ค่าธรรมเนียมประเภทต่าง ๆ						
2) การขอใบอนุญาต หรือการขอต่อใบอนุญาตต่าง ๆ เช่น ใบอนุญาตก่อสร้าง รั้วถนน ปรับเปลี่ยน อาคาร ใบอนุญาตประกอบกิจการ แจ็งถมดิน และกิจการที่ต้องตรวจสอบสุขลักษณะตามสาธารณสุข						
3) งานบริการโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับ						
3.1 ไฟฟ้าสาธารณะ						

3.2 สุขาสาธารณสุข						
3.3 ถนน ทางเดิน และทางเท้า						
3.4 งานบริการน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค						
4) งานบริการด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม						
4.1 การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนพิการ และผู้สูงอายุ เช่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขั้น พื้นฐานสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ (ป้าย สัญลักษณ์ ทางลาด ลิฟต์ บันได ที่จอดรถ ห้องน้ำ และราวจับ) การดูแลด้านสุขภาพ การดูแลผู้ป่วยติด เตียง การส่งเสริมการประกอบอาชีพ เป็นต้น						
4.2 การลงทะเบียนและยื่นขอรับเงินเบี้ยคน พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์ เงินอุดหนุน <input type="checkbox"/> เพื่อดูแลเด็ก แรกเกิด						
4.3 งานส่งเสริมสุขภาพของประชาชน เช่น มีสนามกีฬา หรือสถานที่ออกกำลังกาย การจัด กิจกรรมเพื่อดูแลสุขภาพในท้องถิ่น การดูแลสุขภาพ เด็ก การป้องกันโรคสู่เสี่ยง โรคต่อเนื่อง เป็นต้น						
4.4 งานบริการการศึกษา ประกอบด้วย งาน <input type="checkbox"/> การศึกษาในระบบ และงานการศึกษานอก ระบบ (กิจการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และอื่นๆ						
4.5 งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อย						

4.6 งานความปลอดภัยทางถนน เช่น มีป้าย แจ้งข้อมูลจุดเสี่ยง จุดอันตราย จุดที่เกิดอุบัติเหตุ บ่อยครั้ง มีการส่งเสริมให้ใส่หมวกนิรภัย						
4.7 การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด						
4.8 งานบริการสาธารณสุข เช่น การขออนุญาตใช้เสียง การสาธารณสุขและการ ป้องกันโรค (การฉีดพ่นป้องกันไข้เลือดออก งาน ป้องกันการติดเชื้อโควิด 2019 การฉีดวัคซีนป้องกัน โรคต่าง ๆ การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า)						
4.9 การส่งเสริมกิจการตลาด เช่น การดูแล ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยและ สุขลักษณะ เป็นต้น						
4.10 งานบริการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง สาธารณะ ทั้งทางน้ำและทางบก						
4.11 การจัดให้มีและควบคุมสุสานและ ฼าปนสถาน						
4.12 การส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา และภูมิปัญญา						
4.13 การเลี้ยงสัตว์ จัดให้มีและการฆ่าสัตว์						
4.14 งานการส่งเสริมการฝึกอาชีพ						
4.15 งานบริหารจัดการขยะ เช่น ขอรับถัง ขยะ การเก็บ ขน การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่ง ปฏิกูล เป็นต้น						
4.16 การจัดการสิ่งแวดล้อมยั่งยืน เช่น การ เพิ่มพื้นที่สีเขียว การจัดการฝุ่นและปัญหามลพิษทาง						

อากาศ การส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ						
4.17 การบริหารจัดการน้ำเสีย						
4.18 การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก เช่น ส่งเสริมและสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานทดแทน การสร้างความตระหนักรู้ และ กิจกรรมการเกษตรที่ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป็นต้น						
5) การส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น มีกิจกรรมต่างๆ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว การสนับสนุนชุมชน การ ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน และการสนับสนุนโครงสร้าง พื้นฐานเพื่อการท่องเที่ยว เป็นต้น						
6) งานทะเบียนราษฎร						
7) เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ						
8) อื่น ๆ ระบุ.....						

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ					
ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใดในประเด็นต่อไปนี้					
1. ด้านความรวดเร็ว					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ					
ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1.1 กำหนดสถานที่ ช่องทางการให้บริการและเวลาที่เหมาะสมกับประเภทของการให้บริการ และให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดหรือทันท่วงที รวดเร็วต่อประเภทของงานบริการ					
1.2 มีการให้บริการในการนัดหมายล่วงหน้า แจ้งบริการนัดหมายล่วงหน้าได้อย่างชัดเจน หรือมีระบบแจ้งเตือนที่ดี					
1.3 มีจุดให้บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)					
<b>ความพึงพอใจภาพรวมต่อด้านความรวดเร็ว</b>					
<b>2. ด้านขั้นตอน</b>					
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เอกสาร หลักฐานประกอบและส่วนงานที่รับผิดชอบให้บริการอย่างชัดเจน ในรูปแบบที่เหมาะสม มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2.2 จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีการจัดคิวการให้บริการ					
2.3 ให้บริการได้อย่างเป็นระบบ					
<b>ความพึงพอใจภาพรวมต่อด้านขั้นตอน</b>					



ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ					
ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>3. ด้านบุคลากร</b>					
3.1 แต่งกายสุภาพ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการและพร้อมให้บริการ					
3.2 มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ หรือช่วยเหลือได้ตรงตามความต้องการ และมีการประสานส่งต่อที่ดี กรณีต้องส่งต่อหน่วยงานอื่น					
3.3 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>ความพึงพอใจภาพรวมต่อด้านบุคลากร</b>					

<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 มีป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ชัดเจนและจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					

4.3 มีช่องทางการติดต่อ สื่อสาร ในการตอบคำถามได้ อย่างเพียงพอ และทันท่วงที การติดต่อผ่านทาง โทรศัพท์และบริการช่องทางออนไลน์มีความสะดวก รวมทั้งให้บริการด้านข้อมูลอย่างครบถ้วน					
4.4 มีจุดร้องเรียน หรือรับการแจ้งปัญหา					
ความพึงพอใจภาพรวมต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
<b>5. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
5.1 ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ					
ความพึงพอใจภาพรวมต่อด้านคุณภาพการให้บริการ					
<b>ตอนที่ 4 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน</b>					
<b>ประเด็น/ด้าน</b>	<b>ระดับการมีส่วนร่วม</b>				
	<b>ไม่เคย</b>	<b>น้อย</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>มาก</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว					
2. ด้านการพัฒนาท้องถิ่น					
3. ด้านการจัดการทรัพยากรภายในท้องถิ่น					
4. ด้านความรู้ความเข้าใจเรื่องสิ่งแวดล้อม					

### ตอนที่ 5 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

- ปัญหา**
1. ....
  2. ....
  3. ....

- ข้อเสนอแนะ**
1. ....
  2. ....
  3. ....

\*\*\*\*\*

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้



จัดทำโดย ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ