

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของประชาชนผู้รับบริการของ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

KPI



ประจำปีงบประมาณ 2565

ศึกษาโดย คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

คำนำ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการดำเนินงาน “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565” ซึ่งเป็นการประเมินผลการดำเนินงานโครงการงานบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 4 โครงการ/งานบริการ ดังนี้

1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. การชำระภาษี
3. สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร. ๙
4. คลินิกกฎหมาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ขอขอบคุณประชาชนในพื้นที่ คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่ให้ความร่วมมือ และมีส่วนร่วมให้ ข้อมูลและประสานงานการดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ส่งผลให้งานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(8)
บทสรุปผู้บริหาร	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดความพึงพอใจ	7
แนวคิดการให้บริการ	11
แนวคิดการบริการประชาชน	13
แนวคิดการบริการสาธารณะ	15
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	21
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	57
กรอบแนวคิดการวิจัย	63
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	64
วิธีการศึกษา	66
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	66
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	69
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	70
วิธีการสร้างเครื่องมือ	71
การเก็บรวบรวมข้อมูล	71

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	72
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความพึงพอใจต่องาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	76
ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่อ งานการชำระภาษี	87
ตอนที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่อ งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร. ๙	99
ตอนที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่อ งานคลินิกกฎหมาย	111
ตอนที่ 5 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี	123
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	125
สรุปผลการวิจัย	125
อภิปรายผลการวิจัย	131
ข้อเสนอแนะ	143
บรรณานุกรม	151
ภาคผนวก	158
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	159
ภาคผนวก ข. Frequency Table	176
ภาคผนวก ค. ภาพกิจกรรม	185

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ความหมายของตัวอักษรแต่ละตัวของคำว่า Service	11
2.2 รายงานสถิติจำนวนประชากร จังหวัดชลบุรี ประจำปี พ.ศ. 2562	30
2.3 แสดงข้อมูลประเภทสินค้าเกษตรในจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2562	34
2.4 แสดงปริมาณผลผลิตจากการประมงทะเลของจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2562	34
2.5 ร้อยละของปริมาณสินค้าสัตว์น้ำทะเลสด สัตว์น้ำจืดที่นำเข้าสะพานปลากรุงเทพจาก จังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2559 – 2563	35
2.6 จำนวนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์และจำนวนปศุสัตว์ของจังหวัดชลบุรี ปี 2563	36
2.7 จำนวนโรงงานจำแนกรายหมวดอุตสาหกรรมที่สำคัญ	37
2.8 สถานประกอบการอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงาน ระดับสากลและระดับประเทศ	39
2.9 แสดงข้อมูลสถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศของจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2563	39
2.10 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานศึกษา	41
2.11 โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	41
2.12 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาล	42
2.13 รายงานสถิติผู้ต้องราชทัณฑ์จังหวัดชลบุรี ณ วันที่ 1 เมษายน 2564	43
2.14 แสดงข้อมูลการใช้น้ำประปา ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2564	44
2.15 จำนวนพื้นที่ให้บริการของสำนักงานการประปาในจังหวัดชลบุรี	45
2.16 กำลังการผลิตโรงไฟฟ้าทั้งหมดในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทเชื้อเพลิง	46
2.17 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการ ที่ศึกษา	62
2.18 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้ บริการที่ศึกษา	62
3.1 แสดงจำนวนอัตราตอบกลับของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ	69
3.2 รายละเอียดแบบสอบถามแต่ละภารกิจ	70
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยจำแนกตามเพศ	76
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยจำแนกตามอายุ	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	78
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	79
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ	80
4.6 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	81
4.7 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	82
4.8 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	83
4.9 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	84
4.10 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภารกิจงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	85
4.11 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	87
4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานการชำระภาษี โดยจำแนกตามเพศ	87
4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานการชำระภาษี โดยจำแนกตามอายุ	88
4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานการชำระภาษี โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	89
4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานการชำระภาษี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	90
4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานการชำระภาษี โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการชำระภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ	92
4.18 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการชำระภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	93
4.19 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการชำระภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95
4.20 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการชำระภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96
4.21 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการชำระภาษี ด้านการกิจการชำระภาษี	97
4.22 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อการชำระภาษี	98
4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ โดยจำแนกตามเพศ	99
4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ โดยจำแนกตามอายุ	100
4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	101
4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	102
4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ	103
4.28 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	104
4.29 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ด้านช่องทางการให้บริการ	105
4.30 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	106
4.31 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	108
4.32 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ด้านการกีสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙	109
4.33 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙	110

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานคลินิกกฎหมาย โดยจำแนกตามเพศ	111
4.35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานคลินิกกฎหมาย โดยจำแนกตามอายุ	112
4.36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานคลินิกกฎหมาย โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	113
4.37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานคลินิกกฎหมาย โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	114
4.38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานคลินิกกฎหมาย โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ	115
4.39 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	116
4.40 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ	117
4.41 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118
4.42 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	119
4.43 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย ด้านภารกิจคลินิกกฎหมาย	121
4.44 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย	122
4.45 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี	123

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แผนที่ท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี	28
2.2 การเปลี่ยนแปลงของจำนวนเรือประมงที่เข้าท่า และปริมาณสัตว์น้ำในแต่ละเดือน	35
2.3 ประเภทอาชีพของประชากรที่มีงานทำ จังหวัดชลบุรี	44
2.4 การใช้พลังงานพาณิชย์ในภาพรวม ปี 2563	46
2.5 ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า จำแนกตามสาขา ปี 2563	47
2.6 ศักยภาพการอนุรักษ์พลังงาน ปี 2563	47
2.7 โครงสร้างการบังคับบัญชาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	56
2.8 โครงสร้างการบังคับบัญชาของสำนักงานและกองภายใต้การกำกับของปลัด อบจ.	57
2.9 กรอบแนวคิดในการวิจัย	63
3.1 ขั้นตอนการดำเนินงานการวิจัย	64
4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	76
4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	77
4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	78
4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	79
4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ	80
4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	88
4.7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	89
4.8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	90
4.9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	91
4.10 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ	92
4.11 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	99
4.12 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	100
4.13 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	101
4.14 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	102
4.15 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ	103

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.16 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	111
4.17 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	112
4.18 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	113
4.19 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	114
4.20 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ารับ บริการ	115
5.1 ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา	150

มิติที่ 2 มิติคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนน ที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☒ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0	10	- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการ สำรวจความพึงพอใจของผู้รับ บริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทรเกษม - ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.88 แยกตามงานบริการได้ ดังนี้ 1. งานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ร้อยละ 95.84 2. การชำระภาษี ร้อยละ 95.77 3. สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ร้อยละ 96.28 4. คลินิกกฎหมาย ร้อยละ 95.64

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจเป็นกรอบในการดำเนินงาน โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการต่อโครงการต่าง ๆ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) การชำระภาษี 3) สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร. ๙ 4) คลินิกกฎหมาย ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ได้ดำเนินงานครบถ้วนทุกขั้นตอนตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้ และได้นำผลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์ สังเคราะห์ โดยได้ผลสรุปซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แต่ละงานบริการ แสดงดังตาราง

ตารางที่ 1.1 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ผลคะแนน
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.96	4.80	0.75	มากที่สุด	10
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.74	4.79	0.75	มากที่สุด	10
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.11	4.81	0.73	มากที่สุด	10
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	95.80	4.79	0.74	มากที่สุด	10
5. ต่อภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.57	4.78	0.74	มากที่สุด	10
โดยรวม	95.84	4.79	0.74	มากที่สุด	

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับ

ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามลำดับ จุดเด่นหรือข้อดีของงานบริการ คือ 1) สามารถช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยได้อย่างรวดเร็ว 2) หน่วยงานมีการประชุมเพื่อวางแผนเตรียมการป้องกันและแก้ไขปัญหาอย่างสม่ำเสมอ 3) อุปกรณ์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความพร้อมและเพียงพอสำหรับการช่วยเหลือด้านสาธารณภัยแก่ประชาชน ผู้รับบริการ เนื่องจากคณะผู้วิจัยไม่พบข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการจากผู้รับบริการ ดังนั้น ทางคณะผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางต่อผู้บริหารเพื่อพัฒนางานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังนี้ 1) การจัดองค์กรในการบรรเทาสาธารณภัยควรจัดองค์กรให้มีความต่อเนื่องในการดำเนินงานครบทุกระดับ คือ ระดับนโยบาย ระดับอำนวยการ และระดับปฏิบัติการ ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในการบรรเทาสาธารณภัย 2) มีการประสานอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง 3) มีการเตรียมความพร้อมเพื่อการป้องกันและลดผลกระทบ ศูนย์บรรเทาสาธารณภัยจะต้องบริหารจัดการภัยพิบัติในเชิงรุกจึงจะสามารถลดความสูญเสียและลดผลกระทบจากภัยพิบัติได้อย่างมาก 4) การเสนอนโยบายและแผนด้านการบรรเทาสาธารณภัย ควรมีความชัดเจนในเรื่องกำลังพล เครื่องมือเครื่องใช้การสนับสนุนงบประมาณ ระบบการบริหารจัดการ และระบบการติดต่อสื่อสาร เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินงาน 5) การอำนวยการ ศูนย์บรรเทาสาธารณภัยต้องดำเนินงานภายใต้การอำนวยการของส่วนราชการตามที่กฎหมายกำหนด และ 6) หน่วยงานควรพัฒนาช่องทางการให้บริการผ่านทางโซเชียลมีเดียที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญคือต้องมีความสอดคล้องกับช่วงวัยของประชาชน เนื่องจากบุคคลแต่ละช่วงวัยมีการเลือกใช้ช่องทางโซเชียลมีเดียที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 1.2 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อการชำระภาษี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ผลคะแนน
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.89	4.79	0.83	มากที่สุด	10
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.57	4.78	0.79	มากที่สุด	10
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.73	4.79	0.79	มากที่สุด	10
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	95.82	4.79	0.79	มากที่สุด	10
5. ต่อภารกิจชำระภาษี	95.82	4.79	0.79	มากที่สุด	10
โดยรวม	95.77	4.79	0.80	มากที่สุด	

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการชำระภาษี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก การกิจการชำระภาษี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ จุดเด่นหรือข้อดีของงานบริการ คือ 1) มีการจัดส่งข้อมูลใบเสร็จรับเงิน (ที่פק) มาทาง Line สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี อธิบายขั้นตอนชัดเจน 3) การชำระภาษีน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันนั้นได้มีการรวมศูนย์มาที่สำนักงานใหญ่ให้ดำเนินการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จึงทำให้ไม่ยุ่งยากในการเดินทางไปชำระภาษี 4) สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เนื่องจากคณะผู้วิจัยไม่พบข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการจากผู้รับบริการ ดังนั้น ทางคณะผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางต่อผู้บริหารเพื่อพัฒนาการชำระภาษี ดังนี้ 1) ควรปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับสภาพพื้นที่ 2) ควรจัดทำประมาณการรายรับจากยอดทะเบียนคุมผู้เสียภาษี 3) ควรนำระบบแผนที่ภาษีทะเบียนทรัพย์สินใช้ในการจัดเก็บ 4) ควรปรับปรุงฐานข้อมูลแหล่งที่มาของรายได้ให้เป็นปัจจุบัน 5) ควรกำหนดราคาค่าเช่ามาตรฐานกลางให้ครอบคลุม 6) ควรแจ้งประเมินคำสั่งทางปกครองให้ระบุระยะเวลาสำหรับการใช้สิทธิอุทธรณ์ 7) หน่วยงานควรพัฒนาช่องทางการให้บริการผ่านทางโซเชียลมีเดียที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญคือต้องมีความสอดคล้องกับช่วงวัยของประชาชน เนื่องจากบุคคลแต่ละช่วงวัยมีการเลือกใช้ช่องทางโซเชียลมีเดียที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 1.3 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ผลคะแนน
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.34	4.82	0.71	มากที่สุด	10
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	96.15	4.81	0.72	มากที่สุด	10
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.08	4.80	0.72	มากที่สุด	10
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.36	4.82	0.71	มากที่สุด	10
5. ต่อการกิจสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙	96.45	4.82	0.71	มากที่สุด	10
โดยรวม	96.28	4.81	0.71	มากที่สุด	

ความพึงพอใจของประชาชนต่อสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การกิจสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ รองลงมา ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ จุดเด่นหรือข้อดีของงานบริการ คือ 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีดำเนินการจัดสรรงบประมาณ เพื่อสร้างห้องสุขาเพิ่ม จึงทำให้มีจำนวนห้องสุขาให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ 2) สวนสาธารณะมีความสะอาด ไม่พบว่ามีสุนัขหรือมูลสุนัข เช่นปีที่ผ่านมา 3) บรรยากาศภายในสวนสาธารณะมีความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจ 4) สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มารับ บริการ เนื่องจากคณะผู้วิจัยไม่พบข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการจากผู้รับบริการ ดังนั้น ทางคณะผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางต่อผู้บริหารเพื่อพัฒนาช่องทางการให้ บริการสำหรับสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ดังนี้ 1) ด้านความปลอดภัย ควรเพิ่มไฟส่องสว่าง ในเวลากลางคืน และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น มีรอบการตรวจตราในเวลากลางคืนอย่างสม่ำเสมอ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจะเพิ่มม้านั่งหรือจุดแวะพักในช่วงเส้นทางวิ่ง เดิน และปั่นจักรยานให้กับผู้มาใช้บริการ รวมถึงมีบริการตู้กดน้ำดื่มฟรีให้แก่ผู้มาออกกำลังกาย อีกทั้งควรเพิ่มจำนวนถังขยะให้เพียงพอและอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม 3) ด้านสภาพแวดล้อม ควรมีมาตรการในการจัดการผู้ที่เผลอชยะหรือก่อมลพิษในบริเวณใกล้เคียงกับสวนสาธารณะ และคอยดูแล ต้นไม้ใหญ่ไม่ให้ดับทั้งทัศนียภาพ รวมไปถึงเพิ่มความหลากหลายของไม้ดอกไม้ประดับเพื่อความสวยงามเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจ 4) ด้านการใช้ประโยชน์ ควรเพิ่มกิจกรรมนันทนาการหรือพื้นที่ การออกกำลังกายให้มากขึ้น และ 5) ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำหรับงานสวนสาธารณะเฉลิม พระเกียรติ ร.๙ คือ การพิจารณาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในฐานะที่เป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) โดยปัจจัยในการพัฒนาทุนมนุษย์ประกอบไปด้วย 1) สร้างบรรยากาศในองค์กรให้มีการถ่ายโอน การเรียนรู้ 2) ใช้วิธีการเสริมแรงทางบวก และ 3) ควรให้ความสำคัญกับการอบรมหรือการโค้ช (Coaching) นอกจากนี้การดึงศักยภาพที่เป็นจุดแข็งของทุนมนุษย์มาพัฒนา โดยไม่จำกัดขอบเขตแห่ง ความสามารถของบุคลากรจะช่วยให้บุคลากรที่อยู่ภายในองค์กรนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร ของตน และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและเพิ่มการคงอยู่ภายในองค์กรมากขึ้น

ตารางที่ 1.4 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อคลินิกกฎหมาย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ผล คะแนน
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.71	4.79	0.75	มากที่สุด	10
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.60	4.78	0.74	มากที่สุด	10
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.60	4.78	0.76	มากที่สุด	10
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	95.63	4.78	0.75	มากที่สุด	10
5. ต่อภารกิจคลินิกกฎหมาย	95.68	4.78	0.75	มากที่สุด	10
โดยรวม	95.64	4.78	0.75	มากที่สุด	

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคลินิกกฎหมาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคลินิกกฎหมายภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ภารกิจคลินิกกฎหมาย สิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และช่องทางการให้บริการตามลำดับ จุดเด่นหรือข้อดีของงานบริการ คือ 1) มีบริการจัดอบรมให้บริการความรู้ทางด้านกฎหมายกับประชาชนอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ทำให้ประชาชนรู้เท่าทันกฎหมายและนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้ 2) จำนวนเจ้าหน้าที่นิติกรเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน 3) สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เนื่องจากคณะผู้วิจัยไม่พบข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการจากผู้รับบริการ ดังนั้น ทางคณะผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางต่อผู้บริหารเพื่อพัฒนาคลินิกกฎหมายให้เข้าถึงประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีมากยิ่งขึ้น โดยการทำข้อตกลงความร่วมมือ (Memorandum of Understanding: MOU) กับสถาบันการศึกษาในจังหวัด อาทิ มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา หรือมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ที่มีคณะนิติศาสตร์ หรือมีการจัดการเรียนการสอนทางด้านกฎหมาย ในการจัดโครงการคลินิกกฎหมายเคลื่อนที่ เพื่อนำความรู้ด้านกฎหมายที่เป็นประโยชน์ต่อการปกป้องและคุ้มครองสิทธิของประชาชนไปสู่ประชาชนอย่างครอบคลุมและทั่วถึง นอกจากนี้ ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำหรับงานคลินิกกฎหมาย คือ การพิจารณาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในฐานะที่เป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) โดยปัจจัยในการพัฒนาทุนมนุษย์ประกอบไปด้วย 1) สร้างบรรยากาศในองค์กรให้มีการถ่ายโอนการเรียนรู้ 2) ใช้วิธีการเสริมแรงทางบวก และ 3) ควรให้ความสำคัญกับการอบรมหรือการโค้ช (Coaching) นอกจากนี้การดึงศักยภาพที่เป็นจุดแข็งของทุนมนุษย์มาพัฒนา

โดยไม่จำกัดขอบเขตแห่งความสามารถของบุคลากรจะช่วยให้บุคลากรที่อยู่ภายในองค์กรนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรของตน และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและเพิ่มการคงอยู่ภายในองค์กรมากขึ้น

ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ ของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม ได้ดังตาราง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.84	4.79	0.74	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 2 การชำระภาษี	95.77	4.79	0.80	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 3 สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙	96.28	4.81	0.71	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 คลินิกกฎหมาย	95.64	4.78	0.75	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.88	4.79	0.75	มากที่สุด	

จากผลการประเมิน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.88 ($\bar{X}$ = 4.79) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.28 ($\bar{X}$ = 4.81) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.84 ($\bar{X}$ = 4.79) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 2 การชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.77 ($\bar{X}$ = 4.79) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 4 คลินิกกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.64 ($\bar{X}$ = 4.78) ตามลำดับ

สรุปผลคะแนนในภาพรวม สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการชำระภาษี งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ และงานคลินิกกฎหมาย โดยคณะผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว ผลปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงาน ตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 95.84 ร้อยละ 95.77 ร้อยละ 96.28 และร้อยละ 95.64

$$\begin{aligned}
 \text{คำนวณจาก} &= \frac{95.84+95.77+96.28+95.64}{4} \\
 &= \frac{383.53}{4} \\
 &= 95.88 \\
 \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}
 \end{aligned}$$

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) จากส่วนกลางให้แก่ส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งเป็นการถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น (ราชการ บริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างควมพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552)

จะเห็นได้ว่าหลักการกระจายอำนาจในการปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการขึ้นจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจที่มุ่งส่งเสริมให้พนักงานในระดับต่าง ๆ ขององค์การ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่อง ๆ หนึ่งอย่างอิสระ ปราศจากการครอบงำของกลไกการเมืองในองค์การ (Ross, 1994) อนึ่ง ในด้านนโยบายที่สำคัญ ๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น เนื่องจากเป็นกรอบในการบริหารนโยบายระดับประเทศที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนภารกิจที่ต้องสอดคล้องกับนโยบายของชาติ

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) จึงตั้งขึ้นเพื่อบริหารกิจการในเขตจังหวัด และช่วยพัฒนางานของเทศบาล และ อบต. โดยประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน และจัดระบบประมาณให้ในส่วนของการปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ จึงดำเนินตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2550) ดังนี้ 1) การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน 2) การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ 4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5) การปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ 7) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่คืบหน้า เป็นหลักการที่ยอมรับกันทั่วโลกว่าเป็นหลักการพื้นฐานในการบริหารจัดการเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน พึ่งพาตนเองได้และมีความเป็นธรรมในสังคม ซึ่งรัฐบาลไทยให้ความสำคัญ จึงได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มี 6 หลักการ ต่อมาได้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นำหลักธรรมาภิบาลมากำหนดเป็นเป้าหมายในการบริหารราชการแผ่นดิน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2556) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่เป็นหน่วยการปกครองที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุดและได้รับการกระจายอำนาจในการทำหน้าที่ดูแลประชาชนแทนรัฐ จึงนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารองค์กรเพื่อสร้างความเป็นธรรมและเกิดประโยชน์สุข แก่ประชาชน การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาจากภาษาอังกฤษว่า Good Governance ธนาкарโลก กล่าวว่ามีการใช้ครั้งแรกในรายงานของธนาкарโลกเมื่อปี ค.ศ.1989 ในรายงานเรื่อง Sub-Sahara Africa: From Crisis Sustainable Growth ซึ่งเป็นรายงานในยุคแรกๆ ที่ให้ความสำคัญกับการมี Good Governance และการฟื้นฟูเศรษฐกิจ และต่อมาจากผลการวิเคราะห์ของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund หรือ IMF) จากประสบการณ์พบว่า กุญแจสำคัญประการหนึ่งที่นำประเทศไปสู่ความสำเร็จในทางเศรษฐกิจอย่างมีเสถียรภาพอย่างรวดเร็วและจะเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืนคือ ประเทศนั้นๆ มี Good Governance

อนึ่ง จากแนวทางการดังกล่าว การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จึงเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมียางานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่

ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้มาตรฐาน และเป็นกลางนั้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรง เป็นการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ โดยผลจากการสำรวจนำไปใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

จากข้อมูลข้างต้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรหลักในการประสานความร่วมมือภาคีทุกภาคส่วนสู่เมืองนวัตกรรมน่าอยู่ ศูนย์กลางการท่องเที่ยว กีฬานานาชาติ พัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน และพันธกิจหลักในด้าน 1) เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) ส่งเสริมการจัดการศึกษา การให้บริการการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง 3) ส่งเสริมการศึกษาให้เข้าสู่นวัตกรรมสมัยใหม่ 4) ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวและกีฬาระดับนานาชาติ 5) เสริมสร้างและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน 6) ส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน 7) สนับสนุนช่วยเหลือให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันแก้ปัญหาสังคมยาเสพติด และ 8) เสริมสร้างความร่วมมือในการกำจัดขยะมูลฝอย การจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย การบริหารจัดการมลพิษและสิ่งแวดล้อมแบบบูรณาการ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี, ออนไลน์, 2565) จึงได้มอบหมายให้สถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นสถาบันกลางดำเนินการจัดทำการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อให้มีการจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ มีระบบการกำกับดูแล และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมและชุมชนในการกำหนดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ โดยการมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ คำนึงถึงความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีมีความพึงพอใจต่อ
งานบริการ จำนวน 4 ภารกิจ อยู่ในระดับมากขึ้นไป

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเภทงานบริการ จำนวน 4 งาน คือ

- 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2) การชำระภาษี
- 3) สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร. ๙
- 4) คลินิกกฎหมาย

2. ขอบเขตด้านประชากร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
ชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนที่มารับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนดดังนี้

- 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ ผู้ที่รับบริการจากงานป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย จำนวน 3,200 คน
- 2) การชำระภาษี ได้แก่ ผู้รับบริการจากงานชำระภาษี จำนวน 1,407 คน
- 3) สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ได้แก่ ผู้รับบริการสวนสาธารณะเฉลิม
พระเกียรติ ร.๙ ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้
- 4) คลินิกกฎหมาย ได้แก่ ผู้รับบริการจากคลินิกกฎหมาย จำนวน 300 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีขอบเขตด้านเวลาในการดำเนินงานจัดเก็บข้อมูล
สรุป และวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งนำเสนอรายงานให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 31 ตุลาคม 2565

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีขอบเขตด้านพื้นที่ในจังหวัดชลบุรี แยกตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนด

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ตรงตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุขและพอใจในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565) จำนวน 4 ภารกิจ ได้แก่ 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) การชำระภาษี 3) สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร. ๙ 4) คลินิกกฎหมาย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ ซึ่งตั้งอยู่ที่ ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณประโยชน์

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง งานให้บริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานประสานให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนเครื่องจักร เครื่องมือในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เกิดขึ้นภายในจังหวัด งานสนับสนุนเครือข่ายการให้ความรู้สื่อสารโทรคมนาคม งานรณรงค์ป้องกันและลดอุบัติเหตุตามมาตรการป้องกันและลดอุบัติเหตุบนถนนทุกช่วงเทศกาล งานสนับสนุนช่วยเหลืองานป้องกันและระงับขณะเกิดและช่วยเหลือหลังเกิดภัยพิบัติ อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย งานฝึกอบรมให้ความรู้การป้องกันภัยต่าง ๆ ภายใต้การกำกับดูแลโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

การชำระภาษี หมายถึง งานให้บริการการจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี การเร่งรัดจัดเก็บรายได้ การพัฒนารายได้ การออกใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องภายใต้การกำกับดูแลโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

คลินิกกฎหมาย หมายถึง งานให้บริการคำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาข้อกฎหมายต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนภายใต้การกำกับดูแลโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

สวนเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ หมายถึง สวนสาธารณะอเนกประสงค์ตั้งอยู่บริเวณริมถนนพระยาสุรศักดิ์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีสนามกีฬาในร่มและกลางแจ้ง สระว่ายน้ำไว้ให้ บริการประชาชนเพื่อพักผ่อนหย่อนใจหรือออกกำลังกาย นอกจากนี้ยังมีหอสมุดเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ภายในประกอบด้วย ห้องสมุดมีชีวิต ห้องสานฝัน โรงภาพยนตร์ 4 มิติ ห้องบังคับการเรือ ศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ ภายใต้การกำกับดูแลโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงระบบและรูปแบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาระบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น
2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปส่งเสริมให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การตามหลักธรรมาภิบาลที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
3. ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองการบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีตรงตามความต้องการ
4. ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีว่าเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ส่งผลให้เกิดกลไกการบอกต่อเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดการบริการประชาชน
- 2.4 แนวคิดการบริการสาธารณะ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดความพึงพอใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ พบว่ามีการศึกษาจำนวนมากทั้งไทยและต่างประเทศ ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ทัศนคติ และความรู้สึกของมนุษย์ที่มีต่อสิ่ง ๆ หนึ่งที่สามารถแสดงออกได้ทางจิตใจและพฤติกรรม เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกมีความสุข หรือความรู้สึกต้องการมาใช้บริการที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่มนุษย์รับรู้ได้ถึงการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง (Meleddu, Paci and Pulina, 2015; Wang, Bhanugopan and Lockhart, 2015; Giner and Rillo, 2016) ที่มีต่อสินค้าและบริการของหน่วยงานที่มาใช้บริการนั้น ๆ

นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังมีขอบเขตครอบคลุมถึงทัศนคติของมนุษย์ที่มีต่อตนเอง และสภาวะอารมณ์ในเชิงบวกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ เช่น ในภาวะการทำงาน หากพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูง จะมีทัศนคติเชิงบวกต่องานของตนเอง ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานไม่มีความพึงพอใจในงานก็จะมีทัศนคติเชิงลบต่องานของตนเอง (Ivancevich, Konopaske and Matteson, 2011; Robbin and Coulter, 2014) ทั้งนี้ การแสดงออกของมนุษย์ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมด้วย อาทิ ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในอาชีพ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร เช่น พฤติกรรมของผู้นำ รูปแบบการบริหาร นโยบายและ

ขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

โดยทฤษฎีความพึงพอใจที่ได้รับความนิยมในการนำมาเป็นพื้นฐานในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน หรือความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งถือเป็นผู้มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ดังนี้

1. ทฤษฎีปัจจัยคู่ของ Herzberg (Herzberg's Two – Factor Theory)

เป็นการอธิบายว่า การจูงใจพนักงานในองค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ (satisfiers หรือ motivators factor) และปัจจัยบำรุงรักษา (dissatisfiers- satisfiers หรือ hygiene factor) โดยปัจจัยจูงใจ ถือเป็นกลุ่มของเงื่อนไขภายใน (intrinsic condition) ที่มุ่งเน้นการเพิ่มระดับผล การปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีองค์ประกอบ 6 ประการ ได้แก่

- 1) การสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ
- 2) การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำสำเร็จมีคนยอมรับเขา
- 3) ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานรู้สึกว่าการที่เขาทำ น่าสนใจ
- 4) ความรับผิดชอบ คือ พนักงานรู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบตนเองและงานของเขา
- 5) โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่เขาทำ
- 6) การเจริญเติบโต คือ พนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมและมีความเชี่ยวชาญ

ส่วนปัจจัยบำรุงรักษา เป็นกลุ่มของเงื่อนไขภายนอก (extrinsic condition) ที่มุ่งเน้นการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน แต่อาจไม่จำเป็นต้องจูงใจพนักงาน มีองค์ประกอบ 10 ประการ ได้แก่

- 1) นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่าการจัดการมีวิธีการที่ดีและเขาได้ถึง นโยบายขององค์กรที่เขาอยู่
- 2) การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าการที่ผู้บริหารตั้งใจสอนงานและให้งานตามหน้าที่ รับผิดชอบ
- 3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่อหัวหน้างานของเขา
- 4) ภาวะการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่อสถานที่ทำงานและสภาพการณ์ของการทำงาน
- 5) ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าการจ่ายค่าตอบแทนเหมาะสม
- 6) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน
- 7) ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่าการที่เขาได้กระหน่ำชีวิตส่วนตัว
- 8) ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อลูกน้อง
- 9) สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่าการที่เขาได้ตำแหน่งหน้าที่

10) ความมั่นคง คือ พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ทำอยู่ จะเห็นว่าแนวคิดของ Herzberg มุ่งเน้นการลดระดับความไม่พึงพอใจในงานด้วยปัจจัยจูงใจต่าง ๆ และสนับสนุนการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้นด้วยปัจจัยบำรุงรักษา (Ivancevich, Konopaske and Matteson, 2011; ฌ็อง-ฌัก เซอร์นันท์, 2551)

2. ทฤษฎีค่านิยมของ Locke (Locke's Value Theory)

กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับผลที่พนักงานได้รับจากการทำงานว่า มีความตรงและสอดคล้องกับที่ต้องการเพียงใด ซึ่ง Locke กล่าวว่า หากส่วนต่างระหว่างผลตอบแทนที่ควรได้รับจากการทำงานกับผลตอบแทนที่พนักงานต้องการต่างกันมากเพียงใด ความพึงพอใจในงานย่อมลดลงเพียงนั้น (Locke, 1976; ฌ็อง-ฌัก เซอร์นันท์, 2551)

โดยแนวคิดของ Locke มุ่งเน้นไปที่การค้นหาลักษณะที่พนักงานต้องการที่จะได้รับจากการทำงานคืออะไร เพื่อองค์กรจะได้ตอบสนองได้อย่างตรงความต้องการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจในงานในที่สุด ดังนั้น หากพนักงานมีความพึงพอใจในงานจะมีอิทธิพลทางบวกต่อพนักงานและองค์กรในหลายประการ ได้แก่ การมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น การลดอัตราการขาดงาน การลดอัตราการลาออกจากงาน การทำให้ลูกคามีความพึงพอใจต่อองค์กร การเพิ่มอัตราการมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดี และการลดพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ (Robbin and Coulter, 2014)

อนึ่ง การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์กร โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2549) ได้แก่

1) **ผลิตภัณฑ์บริการ** ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2) **ราคาค่าบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3) **สถานที่บริการ** ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5) ผู้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการการวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการและนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามารวมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

ซึ่งจะเห็นว่าการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix: 7 P's) ซึ่งประกอบด้วย

1) ผลิตภัณฑ์ (Product) คือ สินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย ลูกค้าหรือผู้บริโภค

2) ราคา (Price) คือ การตั้งราคาของสินค้าหรือบริการ

3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) คือ ช่องทางการขายหรือบริการ เป็นช่องทางที่ลูกค้าจะสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้

4) การส่งเสริมการขาย (Promotion) คือ การสื่อสารการตลาดเพื่อทำให้ธุรกิจสามารถสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย และนำไปสู่การโน้มน้าวให้กลุ่มเป้าหมายตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

5) บุคลากร (People) คือ การจัดการบุคลากรหรือคน ผ่านการคัดเลือกคนที่เหมาะสมและฝึกอบรมอย่างดี เนื่องจากเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

6) กระบวนการ (Process) คือ กระบวนการในการให้บริการ โดยขั้นตอนการให้บริการต้องมีมาตรฐานที่ชัดเจน เพื่อพนักงานจะได้เข้าใจขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้องชัดเจนว่า ต้องทำอะไร อย่างไร ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

7) องค์ประกอบทางกายภาพ (Physical Evidence) คือ สิ่งที่ใช้บริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การรู้รส และความรู้สึกทางร่างกาย ซึ่งผู้ใช้บริการจะสัมผัสสิ่งแวดล้อมทางกายภาพได้จากการมาใช้บริการ ซึ่งต้องสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และความประทับใจให้กับลูกค้าได้

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ ขึ้นอยู่กับการตอบสนองความต้องการขององค์การที่มีต่อลูกค้า ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความพึงพอใจ และแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ ดังที่คณะผู้วิจัยได้กล่าวไป โดยปัจจัยสำคัญในการให้บริการในปัจจุบัน คือ “คน” ที่มีหน้าที่ส่งผ่านการบริการที่สร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้านั่นเอง

2.2 แนวคิดการให้บริการ

การให้บริการ (Service) หมายถึง การปฏิบัติ การรับใช้ หรือ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ผ่านการคอยช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525) โดยความหมายของตัวอักษรแต่ละตัวของคำว่า Service แสดงได้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ความหมายของตัวอักษรแต่ละตัวของคำว่า Service

Service	ความหมาย
S = Smiling & Sympathy	ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อ ความลำบาก ยุ่งยากของผู้มารับการบริการ
E = Early Response	ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
R = Respectful	แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ
V = Voluntariness Manner	การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้
I = Image Enhancing	การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร
C = Courtesy	ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี
E = Enthusiasm	ความกระตือรือร้น กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่า ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ที่มา: (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540)

โดยองค์การต้องตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่ต่อเนื่องและยั่งยืนตามแนวทาง ดังต่อไปนี้

1. ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรก และรู้จักสำรวจความต้องการของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช่วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

2. เห็นความสำคัญของบุคลากร ซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

3. เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

4. วิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

ซึ่งข้อควรระวังในการให้บริการ คือ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉย ไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้ เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

3. การดำเนินการล่าช้า เป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

4. การใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตน จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณี นับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาด ทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

นอกจากนี้ แนวคิดการให้บริการนั้นยังสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management Approach) หรือ TQM ที่มุ่งเน้นการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ โดยหลักการสำคัญของ TQM จะมุ่งเน้นไปที่

เรื่องวัฒนธรรมองค์การ เนื่องจากการจัดการคุณภาพโดยรวมจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อถูกหยั่งรากลึกเข้าไปในวิถีชีวิตองค์การ ที่มีความพยายามอย่างแรงกล้าในการพัฒนาการทำงาน วิธีการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Kreitner, 1995) ซึ่งหากพนักงานแต่ละคนได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ ทักษะ ด้านการบริการ โดยยึดลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง กล่าวคือ พนักงานแต่ละคนย่อมมีผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นผู้รับบริการภายในและ/หรือผู้รับบริการภายนอก ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ พนักงานคนอื่นในองค์การเดียวกับตน ส่วนผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ บุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้มาติดต่อใช้บริการจากหน่วยงาน

2.3 แนวคิดการบริการประชาชน

การบริการประชาชน เป็นหน้าที่สำคัญของข้าราชการ ซึ่งคือ ผู้ที่ปฏิบัติราชการในส่วนราชการ ที่นอกจากจะมีหน้าที่รับผิดชอบตามภารกิจขององค์กรแล้ว ข้าราชการทุกคนล้วนมีหน้าที่เป็นกลไกของรัฐบาลในการให้บริการ บำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนด้วย ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติราชการของข้าราชการทุกคน อีกทั้งการบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน โดยคุณภาพการให้บริการเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนน้อยลง การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลก ล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen centered) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547)

คุณสมบัติของผู้ให้บริการประชาชน ในฐานะผู้มีหน้าที่ในการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ประชาชนต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบและมีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานของตนเอง
2. เป็นผู้ที่มีความพร้อมทางร่างกาย มีสุขภาพแข็งแรง และความพร้อมทางใจ
3. เป็นผู้ที่มีความเต็มใจให้บริการ เป็นผู้ที่มีเมตตาจิต ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มองโลกในแง่ดี ให้อภัยผู้อื่นเสมอ
4. เป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกต่องานบริการ

5. เป็นผู้ที่มิทักชะต่องานราชการที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเป็นผู้ที่ช่างสังเกต และมีปฏิภาณไหวพริบดี
6. เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนและผ่านการฝึกอบรมทางด้านเทคนิคการบริการ
7. เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานและประชาชนผู้รับบริการ ตลอดทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
8. เป็นผู้มีบุคลิกภาพเหมาะสมต่องานบริการนั้น ๆ
9. มีความซื่อสัตย์ สุจริต
10. รักและเสียสละเพื่อองค์กร

โดยกระบวนการสร้างคุณค่าของการบริการประชาชนให้เกิดแก่องค์กร จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การบริการประชาชนที่มารับบริการ ณ ที่ทำการ เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะพึงกระทำทุกสิ่งทุกอย่าง ข้อที่ควรปฏิบัติ คือ
 - 1) ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีงามและสุภาพ
 - 2) ให้ความสะดวกและช่วยเหลือตามควรด้วยความกระตือรือร้น
 - 3) มีความเข้าใจปัญหาของประชาชนที่มาติดต่อ
 - 4) ให้ข้อมูลและความกระจ่างแก่ผู้เข้ามาติดต่อ
 - 5) ตรงต่อเวลาและพร้อมบริการ
2. การปฏิบัติในท้องถิ่น ที่ต้องมีการเข้าชุมชน ซึ่งเป็นภารกิจของผู้บริหารในการขยายบริการสู่พื้นที่ ซึ่งการออกพื้นที่นี้ ข้าราชการควรปฏิบัติ ดังนี้
 - 1) เป็นที่ปรึกษาหารือ แนะนำข้อทุกข์ร้อนของชาวบ้าน
 - 2) ให้ความช่วยเหลือตามความสามารถและหน้าที่ความรับผิดชอบ
 - 3) มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของประชาชนในท้องถิ่นที่ตามความเหมาะสม เป็นกันเองและพร้อมร่วมมือ

สอดคล้องกับแนวคิดในการบริการเพื่อครองใจลูกค้าหรือประชาชนอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ กล่าวคือ ผู้ให้บริการสามารถจัดกระบวนการให้บริการได้เป็นขั้นตอน เช่น มีการเตรียมการก่อนและหลังการบริการอย่างดีขณะให้บริการ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น และหลังการบริการก็จะมีสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน นอกจากนั้นยังมีการพัฒนาระบบงานบริการทุกขั้นตอน ด้วยการจัดการที่ดี ทันสมัย ส่วนที่เป็นศิลป์ก็คือ ผู้ให้บริการมีความละเอียดที่จะเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือประชาชน และสามารถตอบสนองได้ตรงใจ ซึ่งมุ่งเน้นการให้เกิดความคาดหวังให้อย่างมีความสุข มิใช่ให้เพราะหน้าที่ การให้บริการในส่วนนี้ต้องคำนึงถึงความเหมาะสม ความพอดี ความพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชนที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ดังนั้น ผู้ที่ให้บริการจึง

ต้องมีทั้งศาสตร์ คือ ความรู้ และศิลป์ คือ ความงดงาม สอดคล้องเหมาะสมกับวัฒนธรรม ค่านิยม รสนิยม อันเป็นสิ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าความรู้ในงานบริการ การผสมผสานทั้งสองอย่างเข้าด้วยกันอย่างสมบูรณ์ จึงเป็นทักษะสำคัญสำหรับผู้ให้บริการที่ดี (กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน, ม.ป.ป.)

อนึ่ง แนวทางปฏิบัติเมื่อประชาชนเกิดความไม่พอใจต่องานบริการ และต้องการร้องเรียนต่อหน่วยงานนั้น ข้าราชการผู้ให้บริการควรปฏิบัติตามแนวทาง ดังนี้

1. รับฟังปัญหาของประชาชนด้วยความตั้งใจ แสดงออกว่ายินดีที่จะแก้ปัญหาให้ประชาชนอย่าตกใจกับข้อร้องเรียนนั้น
2. กล่าวแสดงความเสียใจ หรือ ขอโทษประชาชน หากเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ
3. หาหนทางในการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วที่สุด ควรตั้งมาตรฐานเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนนั้น โดยมาตรฐานแล้วไม่ควรเกิน 3 ชั่วโมง และมีการติดตามต่อหลังจากข้อร้องเรียน 2 - 3 วัน หรือภายใน 7 วัน แล้วแต่สถานการณ์
4. เก็บข้อมูลความผิดพลาดที่เกิดขึ้น นำไปวิเคราะห์เพื่อหาหนทางแก้ไข ถ้าเกิดขึ้นอีกในอนาคต

จะเห็นได้ว่า การบริการประชาชนต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ในฐานะที่ภาครัฐ ถือเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ต้องดูแลประชาชนตามภารกิจของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี และมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

2.4 แนวคิดการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Public Services Management) มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดขึ้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม โดยกิจกรรมสาธารณะนั้นจะต้องประกอบไปด้วยเงื่อนไข คือ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล อันได้แก่ รัฐบาล องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ การจัดบริการสาธารณะยังเป็นการบริหารและดำเนินการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไป โดยการจัดบริการสาธารณะจะเป็นไปในลักษณะของการที่เมืองค์การหรือหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้บริการทำหน้าที่ปฏิบัติการใช้ อำนาจความสะดวก แก้ปัญหา ตลอดจนตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน ซึ่งการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น คือ การบริหารและดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในการปฏิบัติการรับใช้และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการและการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยการดำเนินการบริหารจะเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อันมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และตอบสนองนโยบายของรัฐบาลเช่นกัน

อนึ่ง การบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดีในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ระบุอำนาจหน้าที่ และขยายขอบเขตประเภทและรูปแบบบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ ขณะเดียวกัน แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการระบุถึงการถ่ายโอนภารกิจบริการสาธารณะของส่วนกลางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการ และรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่สามารถจัดทำได้อีกด้วย (วุฒิสาร ตันไชย, 2559)

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังใช้รูปแบบบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองในทุกขั้นตอน และยังมีข้อจำกัดในการใช้รูปแบบบริการสาธารณะอื่น ๆ เช่น กิจการพาณิชย์ สหการ การร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน (PPPs) ขณะเดียวกันประเภทบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นดำเนินการยังขาดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างและจัดหาบริการสาธารณะใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งที่มีสาเหตุจากข้อจำกัดทางกฎหมายและจากศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ดังนั้น การยกระดับบริการสาธารณะของไทย ย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ต้องทำให้ท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะในประเภทและรูปแบบที่หลากหลายยิ่งขึ้น

1. แนวทางการจัดบริการสาธารณะที่ดี

แนวทางการจัดบริการสาธารณะที่ดี ประกอบด้วย 4 แนวทาง (วุฒิสาร ตันไชย, 2559) ดังต่อไปนี้

1) ความเหมาะสมของประเภทบริการสาธารณะ ในทางหลักการการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรยึดหลักความสามารถทั่วไปของท้องถิ่น (general competence) ที่ควรให้บริการสาธารณะทุกประเภทเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นเสมอ อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติ พบว่า มีบริการสาธารณะบางลักษณะไม่ควรเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ควรเป็นหน้าที่ขององค์กรอื่น เช่น รัฐบาลกลางหรือภาคเอกชนที่อาจมีความเหมาะสมและความพร้อมในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่า เช่น บริการหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการกำหนดและการกำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐานกลางของประเทศ หรือมาตรฐานสากล อาทิ การกำหนดมาตรฐานการบินพลเรือน ฯลฯ หรือเป็นบริการสาธารณะที่ภาครัฐต้องดำเนินการแต่เพียงผู้เดียว เช่น การเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ฯลฯ บริการสาธารณะขนาดใหญ่ที่ต้องใช้งบประมาณและองค์ความรู้สูง หรือต้องดำเนินการในพื้นที่ขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมาก เช่น การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ ฯลฯ การดำเนินบริการสาธารณะที่ภาคเอกชนมีความพร้อมและศักยภาพในการดำเนินงานได้ดีเพียงพออยู่แล้ว

2) ระดับการหาผลประโยชน์และการแสวงหากำไร โดยทั่วไปการหาผลประโยชน์และผลกำไรจากการจัดทำบริการสาธารณะทุกประเภท สามารถทำได้เนื่องจากจะช่วยให้ท้องถิ่นมีรายได้และผลกำไรที่สามารถเลี้ยงตนเองได้และเพียงพอต่อการจัดบริการสาธารณะในอนาคต เป็นบริการสาธารณะที่สร้างผลประโยชน์แก่ท้องถิ่น และต้องนำผลกำไรที่ได้ไปใช้ในการจัดบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือนำส่งเข้าเป็นรายได้ของท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม ต้องคำนึงถึงระดับของการหาประโยชน์และแสวงหากำไรในบริการสาธารณะแต่ละประเภทว่า 1) บริการสาธารณะบางประเภทสามารถแสวงหารายได้และกำไรสูงสุดที่สอดคล้องกับกลไกตลาดและการแข่งขันกับเอกชน เช่น การกำหนดค่าเช่าพื้นที่การค้า เป็นต้น นอกจากนี้ การหากำไรสูงสุดสามารถทำได้กับบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นตอบสนองความพึงพอใจสูงสุด ที่นอกเหนือจากมาตรฐานการบริการสาธารณะปกติ เช่น การคิดค่าธรรมเนียมหลักสูตรนานาชาติในโรงเรียน นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนปกติ เป็นต้น และ 2) บริการสาธารณะบางประเภทที่มีข้อจำกัดในการแสวงหากำไรสูงสุดเพราะต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะในภาพรวมและความสามารถในการเข้าถึงของประชาชน เช่น การกำหนดราคาค่าน้ำประปาแก่ครัวเรือน เป็นต้น

3) บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของบริการสาธารณะ เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดก็ตามต้องคำนึงเสมอว่า ใครคือบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ แต่โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะจะต้อง 1) จัดบริการบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มเพศ รายได้ อายุ ถิ่นที่อยู่ ฯลฯ หรือความต้องการเฉพาะทางอื่น ๆ และ 2) จัดบริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น การจัดบริการสาธารณสุขไปรษณีย์พื้นฐานที่ทุกคนต้องเข้าถึงได้ นอกจากนี้ การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสร้างความเป็นไปได้ให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ จะช่วยสร้างการหลอมรวมคนทุกคน และทุกกลุ่มในสังคม (inclusiveness) ให้มีความเท่าเทียมด้านโอกาสขึ้นได้

4) ความสอดคล้องระหว่างประเภทของบริการสาธารณะและรูปแบบบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาว่าควรเลือกใช้รูปแบบการว่าจ้าง (out sourcing) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership - PPP) สหกรณ์ (co-operative) และกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (local public enterprise and social enterprise) ซึ่งขึ้นอยู่กับการกำหนดอำนาจหน้าที่ในกฎหมายว่า กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบใดได้บ้าง

2. องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก (Haque, 2001) ดังต่อไปนี้

1) **ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ - เอกชน (the degree of public - private distinction)** ว่าเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2) **องค์ประกอบของผู้รับบริการ (composition of service recipient)** คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของ ความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3) **ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role)** ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมว่า ความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวาง จนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4) **ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability)** ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการหรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5) **ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust)** การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

3. รูปแบบบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย

รูปแบบบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย จำแนกออกเป็น 5 รูปแบบ (วุฒิสาร ตันไชย, 2559) ดังต่อไปนี้

1) **การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง** ซึ่งแม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ แต่มีความเหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควรหรือยังไม่มีความพร้อมในการถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ และบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่น

2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ซึ่งมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้ แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจประสบปัญหา ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

3) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้น องค์การบริหารส่วนตำบล คือ เทศบาล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนจังหวัด การจัดทำบริการสาธารณะ โดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่ง เป็นต้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการมีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง ร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น

4) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 คือ การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือสวนหย่อม หรือสนามหญ้าของทางราชการ และการจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือสิ่งปฏิกูล ตลอดจนภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือ

ดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มทุน สามารถซื้อบริการจากภาคเอกชน หรือจากหน่วยงานอื่นที่มีประสิทธิภาพ หรือเคยดำเนินการได้

5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership: PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้เอกชนร่วมลงทุน) แต่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ (ดำเนินการด้วยตนเอง และเอกชนร่วมลงทุน)

จากผลการวิจัยของ ภิกษุศักดิ์ กัลยาณมิตร, เอก ศรีเชลียง, ดร.ณัฏฐ์ ตติยะลาภะ และ ไททัศน์ มาลา (2561) เกี่ยวกับแนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ 1) ด้านบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ บุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการประชาชน และความเข้าใจคลาดเคลื่อนในด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ในการให้บริการสาธารณะ 2) ด้านประชาชน คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอาจนำเอกสารมาไม่ครบถ้วนหรือขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเอกสารที่จำเป็นสำหรับการติดต่อรับบริการ และ 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ทั้งในเรื่องของอาคารสถานที่ ป้ายแสดงขั้นตอนและเทคโนโลยีที่เพียงพอ ดังนั้น แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการแก่ประชาชนได้รับทราบและสุดท้าย คือ ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ โดยดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับบริการ ณ จุดเดียว

สรุปได้ว่า บทบาทหน้าที่ในการบริการสาธารณะต่อหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อประชาชน ถือเป็นบทบาทสำคัญที่ช่วยพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานที่ซึ่งมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราชหลายฉบับ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่ามีการศึกษาจำนวนมากทั้งไทยและต่างประเทศ ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local government) หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาพท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน โดยรัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด (Holloway, 1951; Clarke, 1957; Montagu, 1984; โกวิท พวงงาม, 2559)

1. หลักการปกครองส่วนท้องถิ่น หลักการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยหลักการดังต่อไปนี้

1) การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยจัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยาตามเหตุผลดังกล่าว

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ เป็นต้น

3.2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4) เมืองครที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

2. องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ (อุทัย หิรัญโต, 2523) คือ

1) สถานะตามกฎหมาย หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาสาตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่กียังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการใช้สิทธิในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ มิได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

3. การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไทยจัดนั้นเป็น 5 รูปแบบ แยกเป็นรูปแบบทั่วไป 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และรูปแบบพิเศษ 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุด และตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โครงสร้างและองค์ประกอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นฝ่ายบริหาร สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในจังหวัดหนึ่งให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ที่ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้น และถือตามเกณฑ์จำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้าย ก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

- 1.1) จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,000 คน มีสมาชิกสภาจังหวัดได้ 24 คน
- 1.2) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน มีสมาชิกได้ 30 คน
- 1.3) จังหวัดใดที่มีราษฎรเกินกว่า 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน มีสมาชิกได้ 36 คน
- 1.4) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน มีสมาชิกได้ 42 คน
- 1.5) จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 2,000,000 คนขึ้นไป มีสมาชิกได้ 48 คน

สมาชิกสภาจังหวัดอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี ให้สภาจังหวัดเลือกตั้งสมาชิกสภาเป็นประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 2 คน ส่วนนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีที่มาจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งภายในจังหวัด เลือกนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กฎหมายกำหนด

2) เทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดให้เทศบาลในประเทศไทยมีทั้งหมด 3 ประเภท อันได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ซึ่งเทศบาลแต่ละประเภทก็มีลักษณะและองค์ประกอบที่แตกต่างกันออกไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สำหรับเทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรีนั้นมีโครงสร้างหลักที่คล้ายกับเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี แต่ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารของเทศบาลกับฝ่ายสภาเทศบาลเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี หัวหน้าฝ่ายบริหาร (นายกเทศมนตรี) และสมาชิกสภาเทศบาล มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรงทั้งคู่ และในขณะเดียวกันนายกเทศมนตรีสามารถมี “ผู้ช่วย” ได้เช่นกัน แต่ผู้ช่วยของนายกเทศมนตรีในรูปแบบนี้จะไม่เรียกว่า “เทศมนตรี” แต่จะเรียกว่า “รองนายกเทศมนตรี” ซึ่งจำนวนของรองนายกเทศมนตรีจะมีได้เท่าใดขึ้นอยู่กับขนาดของเทศบาล กล่าวคือ

1. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลนคร การจัดตั้งเทศบาลนครจะกระทำได้โดยการประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร เทศบาลนคร ประกอบไปด้วยสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยที่สมาชิกสภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 24 คน โดยมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้เทศบาลนครมีหน้าที่แตกต่างไปจากเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลอีกด้วย

2. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมือง การจัดตั้งเทศบาลเมืองจะกระทำได้โดยการประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง เทศบาลเมืองประกอบไปด้วยสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยที่สภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 18 คน และมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน

3. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล (เทศบาลตำบลไม่ได้กำหนดจำนวนราษฎรในพื้นที่ไว้อย่างชัดเจนเหมือนกับเทศบาลเมืองและเทศบาลนคร) เทศบาลตำบลประกอบไปด้วยสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยที่สภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 12 คน โดยมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน

3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้ เป็นองค์กรที่มีจำนวนมากที่สุดและมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภา อบต.) และคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะขึ้นอยู่กับจำนวนหมู่บ้านในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

3.1) องค์การบริหารส่วนตำบลใด มี 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 6 คน

3.2) องค์การบริหารส่วนตำบลใด มี 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ หมู่บ้านละ 3 รวม เป็น 6 คน

3.3) องค์การบริหารส่วนตำบลใด มีหมู่บ้านมากกว่า 2 หมู่บ้านขึ้นไป ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ได้หมู่บ้านละ 2 คน โดยมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

สำหรับคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง และมีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน 2 คน รวมทั้งอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน

4) กรุงเทพมหานคร (กทม.)

กรุงเทพมหานคร หรือ กทม. มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เนื่องจากกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงและมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ จึงต้องมีการบริหารจัดการเฉพาะ ตามที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 วางหลักเกณฑ์ไว้ โครงสร้างของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย สภากรุงเทพมหานคร และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

4.1) สภากรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร มีสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร (ส.ก.) มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรงและสภากรุงเทพมหานครจะมีประธานสภากรุงเทพมหานคร 1 คน รองประธานสภากรุงเทพมหานคร อีกไม่เกิน 2 คน ซึ่งสภากรุงเทพมหานครเลือกจากสมาชิกสภา โดยให้ดำรงตำแหน่งวาระละ 2 ปี

4.2) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้งโดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะกระทำได้เมื่อได้มี

พระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีการเลือกตั้งแล้ว โดยผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 อาทิ กำหนดนโยบายและบริหารราชการสั่งอนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้ว่าฯ เลขานุการฯ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ปรึกษาบริหารราชการตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมายวางระเบียบเพื่อให้งานของกรุงเทพมหานครเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5) เมืองพัทยา

เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่ได้เคยทดลองใช้การจัดการปกครองแบบผู้จัดการเมือง (City Manager) หรือที่เรียกว่า Council and manager Form เพียงแห่งเดียว นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เหมือนกับในหลายเมืองของสหรัฐอเมริกา โดยสาระสำคัญของรูปแบบนี้ คือ แยกความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารเป็นการให้ได้ว่าซึ่งผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพ เมืองพัทยาในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 โครงสร้างเมืองพัทยาคลายรูปแบบเทศบาล โดยให้มีการเลือกตั้งนายกเมืองพัทยาโดยตรง โครงสร้างเมืองพัทยา ประกอบด้วย สภาเมืองพัทยา และนายกเมืองพัทยา สภาเมืองพัทยาทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 24 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยาดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง โดยสภาเมืองพัทยาเลือกประธานสภาเมืองพัทยา 1 คน และรองประธานสภาเมืองพัทยา 2 คน แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งประธานสภาเมืองพัทยา อาจแต่งตั้งเลขานุการประธานสภาเมืองพัทยา และผู้ช่วยเลขานุการประธานสภาเมืองพัทยา ไม่เกินจำนวนรองประธานสภาเมืองพัทยา เพื่อช่วยเหลือกิจการที่ได้รับมอบหมาย และให้ปลัดเมืองพัทยาทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทยา มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และการจัดประชุมและงานอื่นใดตามที่สภาเมืองพัทยามอบหมายนายกเมืองพัทยา ให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา ให้กระทำโดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และนายกเมืองพัทยาสามารถแต่งตั้งรองนายกเมืองพัทยา จำนวนไม่เกิน 4 คน

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน ผู้รับบริการมากที่สุด โดยองค์การแต่ละประเภทก็มีบทบาทหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบที่แตกต่างกันไป ภายใต้เป้าหมายเดียวกัน คือ พัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้นนั่นเอง

2.6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

1. สภาพทั่วไป

1) ลักษณะที่ตั้งและอาณาเขต

จังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกของประเทศไทย หรือริมฝั่งทะเลตะวันออกของอ่าวไทย ประมาณเส้นรุ้งที่ 12 องศา 30 ลิปดา – 13 องศา 43 ลิปดาเหนือ และเส้นแวงที่ 100 องศา 45 ลิปดา – 101 องศา 45 ลิปดาตะวันออก ระยะทางจากกรุงเทพมหานครตามเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 34 (ถนนสายบางนา – ตราด) รวมระยะทางประมาณ 81 กิโลเมตร นอกจากนี้ยังมีเส้นทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 หรือ MOTORWAY (กรุงเทพฯ – ชลบุรี) ระยะทาง 79 กิโลเมตร ใช้ระยะเวลาในการเดินทางประมาณ 45 นาที

จังหวัดชลบุรี มีพื้นที่ทั้งสิ้น 2,726,875 ไร่ (4,363 ตารางกิโลเมตร) คิดเป็นร้อยละ 0.85 ของพื้นที่ประเทศไทย (พื้นที่ของประเทศไทยประมาณ 320,696,875 ไร่ หรือ 513,115 ตารางกิโลเมตร)

ทิศเหนือ ติดกับอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

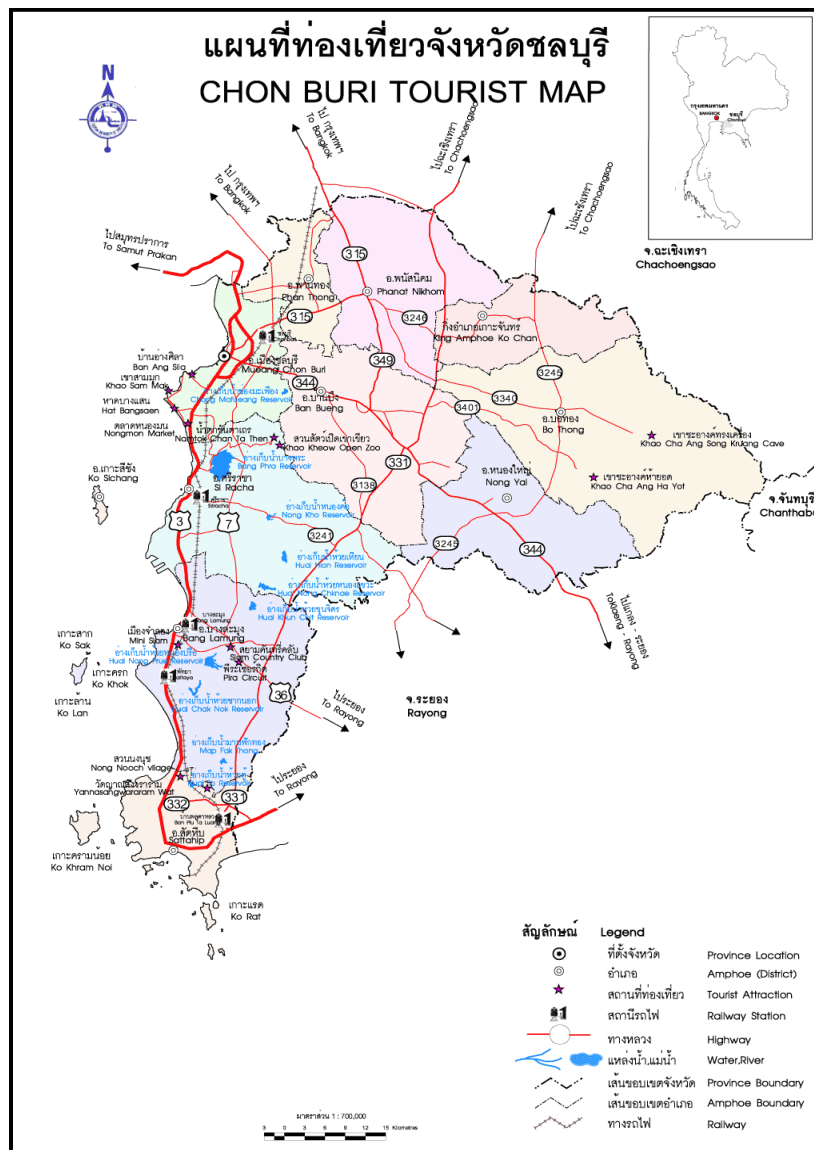
ทิศใต้ ติดกับอำเภอบ้านฉาง และอำเภอบลุกแดง จังหวัดระยอง

ทิศตะวันออก ติดกับอำเภอสนามชัยเขต และอำเภอท่าตะเกียบ จังหวัดฉะเชิงเทรา

ทิศตะวันตก ติดฝั่งทะเลตะวันออกของอ่าวไทย

2) ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของจังหวัดชลบุรีมีการผสมผสานกันมากถึง 5 แบบ ทั้งที่ราบลูกคลื่นและเนินเขา ที่ราบชายฝั่งทะเล ที่ราบลุ่มแม่น้ำบางปะกง พื้นที่สูงชันและภูเขา รวมถึงเกาะน้อยใหญ่อีกมากมาย



ภาพที่ 2.1 แผนที่ท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี

ที่มา: (บริษัท โอเชียนส์ไมล์ทัวร์ จำกัด. ออนไลน์. 2564)

ที่ราบลูกคลื่นและเนินเขาของจังหวัดชลบุรี พบได้ทางด้านตะวันออกของจังหวัดในเขตอำเภอบ้านบึง พนสนิมคม หนองใหญ่ ศรีราชา บางละมุง สัตหีบ และบ่อทอง พื้นที่นี้มีลักษณะสูง ๆ ต่ำ ๆ คล้ายลูกกระพรวน ปัจจุบันพื้นที่ส่วนใหญ่ถูกใช้ไปในการปลูกมันสำปะหลัง สำหรับที่ราบชายฝั่งทะเล พบตั้งแต่ปากแม่น้ำบางปะกงถึงอำเภอสัตหีบ เป็นที่ราบแคบ ๆ ชายฝั่งทะเล มีภูเขาลูกเล็ก ๆ สลับเป็นบางตอน ถัดมาคือ พื้นที่ราบลุ่มแม่น้ำบางปะกง มีลำน้ำคลองหลวงยาว 130 กิโลเมตร ต้นน้ำอยู่ที่อำเภอบ่อทองและอำเภอบ้านบึง ผ่านพนสนิมคมไปบรรจบเป็นคลองพานทอง ไหลลงสู่แม่น้ำบางปะกง โดยดินตะกอนอันอุดมสมบูรณ์จากการพัดพาของแม่น้ำบางปะกงนี้เองได้ก่อให้เกิดที่ราบลุ่ม

เหมาะสมต่อการเกษตรกรรม ส่วนพื้นที่สูงชันและภูเขาเนิน อยู่ตอนกลางและด้านตะวันออกของ จังหวัด ตั้งแต่อำเภอเมืองชลบุรี บ้านบึง ศรีราชา หนองใหญ่ และบ่อทอง ที่อำเภอศรีราชานั้นเป็น ต้นน้ำของอ่างเก็บน้ำบางพระ แหล่งน้ำอุปโภคบริโภคหลักแห่งหนึ่งของชลบุรี

จังหวัดชลบุรีมีชายฝั่งทะเลยาวถึง 160 กิโลเมตร ภูเขาแห่งคดโค้งสวยงาม เกิดเป็น หน้าผาหิน หาดทรายทอดยาว ป่าชายเลน ฯลฯ ซึ่งอ่าวหลายแหล่งสามารถพัฒนาไปเป็นท่าจอดเรือ กำบังคลื่นลมได้เป็นอย่างดี อาทิ ท่าจอดเรือรบที่อำเภอสัตหีบ เป็นต้น สำหรับเกาะสำคัญ ๆ มีอยู่ ไม่น้อยกว่า 46 เกาะ เช่น เกาะสีชัง เกาะคางคาว เกาะรีน เกาะไผ่ เกาะลอย เกาะล้าน เกาะครก เกาะสาก เกาะขาม เกาะแสมสาร เกาะคราม ที่อยู่ในเขตทหารเรือของอำเภอสัตหีบ เป็นแหล่ง เพาะพันธุ์และอนุบาลเต่าทะเลที่หายากและใกล้สูญพันธุ์ของไทย เป็นต้น โดยเกาะเหล่านี้ทำหน้าที่ เป็นปราการธรรมชาติ ช่วยป้องกันคลื่นลม ทำให้ชลบุรีไม่ค่อยมีคลื่นขนาดใหญ่ ต่างจากจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด ซึ่งมักมีคลื่นใหญ่กว่า ด้วยเหตุนี้เองชายฝั่งของชลบุรี จึงเต็มไปด้วยท่าเรือประมง และเหมาะแก่การสร้างท่าจอดเรือพาณิชย์ขนาดใหญ่ อาทิ ท่าเรือแหลมฉบัง เป็นต้น

3) ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดชลบุรีอยู่ภายใต้อิทธิพลของมรสุมที่พัดเวียนประจำฤดูกาล 2 ชนิด คือ มรสุม ตะวันออกเฉียงเหนือที่พัดปกคลุมในช่วงฤดูหนาว ตั้งแต่ประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือน กุมภาพันธ์ ซึ่งจะนำความเย็นมาสู่จังหวัด และคลื่นลมปานกลางกับมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ที่พัดปกคลุม ในช่วงฤดูฝน ประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม ทำให้ฝนตกชุกและคลื่นแรง

ลักษณะภูมิอากาศของจังหวัดชลบุรีโดยทั่วไป ฤดูร้อนไม่ร้อนจัด ฤดูหนาวอากาศ ไม่แห้งแล้งมาก มีฝนตกชุกสลับกับแห้งแล้ง บริเวณใกล้ภูเขาจะมีฝนตกมากกว่าบริเวณใกล้ชายทะเล ลักษณะภูมิอากาศ เป็นแบบมรสุมเมืองร้อน แบ่งออกเป็น 3 ฤดู คือ

3.1) ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งเป็นฤดูมรสุม ตะวันออกเฉียงเหนือพัดปกคลุมประเทศไทย และบริเวณความกดอากาศสูงจากประเทศจีนที่มี คุณสมบัติเย็นและแห้ง แผ่ลงมาปกคลุมประเทศไทยในช่วงนี้ แต่เนื่องจากจังหวัดชลบุรีอยู่ในละติจูด ที่ค่อนข้างต่ำ ไกลจากศูนย์กลางของบริเวณความกดอากาศสูง ทำให้อากาศหนาวเย็นที่แผ่ลงมาได้ คลายความเย็นลงไป ประกอบกับจังหวัดชลบุรีมีชายฝั่งทะเล ทำให้อากาศไม่หนาวเย็นมากนัก

3.2) ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือสิ้นสุดลง คือ ประมาณกลาง เดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ฤดูนี้จะมีลมฝ่ายใต้และลมตะวันออกเฉียงใต้พัดปกคลุม โดยมีกำลังค่อนข้างแรงและสม่ำเสมอ อย่างไรก็ตาม ในฤดูร้อนจังหวัดชลบุรีจะมีอากาศไม่ร้อนมากนัก เนื่องจากมีลมทะเลช่วยบรรเทาความร้อน แต่จะมีคลื่นลมค่อนข้างแรงในช่วงบ่ายและเย็น

3.3) ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม เป็นช่วงที่มรสุม ตะวันออกเฉียงใต้พัดปกคลุมประเทศไทย ซึ่งจะนำความชื้นจากทะเลอันดามันพัดผ่านอ่าวไทยเข้าสู่

ภาคตะวันออก ในระยะเริ่มต้นของมรสุมจะปรากฏมีฝนฟ้าคะนอง ในเดือนมิถุนายน ฝนจะลดลงและ
เป็นช่วงฝนทิ้งช่วง เดือนที่มีฝนตกชุก คือ เดือนสิงหาคม กันยายน และ ตุลาคม โดยปริมาณฝน
จะลดลงอย่างชัดเจน อีกครั้งประมาณเดือนพฤศจิกายน แสดงให้เห็นว่าฤดูฝนได้สิ้นสุดลง

4) เขตการปกครอง

จังหวัดชลบุรีแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 11 อำเภอ 92 ตำบล 687 หมู่บ้าน
การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร 2 แห่ง ได้แก่
เทศบาลนครแหลมฉบัง และเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ เทศบาลเมือง 10 แห่ง เทศบาลตำบล
36 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 49 แห่ง และมีรูปแบบการปกครองพิเศษ 1 แห่ง คือ เมืองพัทยา
แยกจากการปกครองของอำเภอบางละมุง เนื่องจากเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับนานาชาติ ซึ่งมีการเจริญ
เติบโตอย่างรวดเร็ว

อำเภอทั้ง 11 ของจังหวัดชลบุรี ได้แก่ อำเภอเมืองชลบุรี อำเภอพนัสนิคม อำเภอบ้านบึง
อำเภอบางละมุง อำเภอศรีราชา อำเภอสัตหีบ อำเภอหนองใหญ่ อำเภอบ่อทอง
อำเภอเกาะสีชัง และอำเภอเกาะจันทร์

ตามข้อมูลจำนวนประชากรจากรายงานสถิติจำนวนประชากร จังหวัดชลบุรี ประจำปี
พ.ศ. 2562 แสดงดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 รายงานสถิติจำนวนประชากร จังหวัดชลบุรี ประจำปี พ.ศ. 2562

อำเภอ	อำเภอทะเบียน	ชาย	หญิง	รวม
เมือง	อำเภอเมืองชลบุรี	19,531	20,600	40,131
บ้านบึง	อำเภอบ้านบึง	39,957	41,043	81,000
หนองใหญ่	อำเภอหนองใหญ่	7,668	7,647	15,315
บางละมุง	อำเภอบางละมุง	12,985	14,536	27,521
พานทอง	อำเภอบางละมุง	22,309	23,110	45,419
พนัสนิคม	อำเภอพนัสนิคม	49,071	52,034	101,105
ศรีราชา	อำเภอศรีราชา	27,736	27,402	55,138
สัตหีบ	อำเภอสัตหีบ	27,011	26,037	53,048
บ่อทอง	อำเภอบ่อทอง	19,258	18,890	38,148
เกาะจันทร์	อำเภอเกาะจันทร์	13,430	12,802	26,232
สัตหีบ	ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว	8,411	5,128	13,539
สัตหีบ	ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์	34,275	21,775	56,050
พนัสนิคม	ท้องถิ่นเทศบาลตำบลหมอนนาง	6,603	7,057	13,660
บางละมุง	ท้องถิ่นเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย	11,298	12,112	23,410

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

อำเภอ	อำเภอทะเบียน	ชาย	หญิง	รวม
บางละมุง	ท้องถื่นเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย	11,298	12,112	23,410
เมือง	ท้องถื่นเทศบาลตำบลเสม็ด	10,079	12,199	22,278
เมือง	ท้องถื่นเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ	6,179	6,405	12,584
เมือง	ท้องถื่นเทศบาลตำบลห้วยกะปิ	7,555	8,482	16,037
เมือง	ท้องถื่นเทศบาลตำบลนาป่า	20,158	20,741	40,899
เมือง	ท้องถื่นเทศบาลตำบลหนองไม้แดง	6,721	6,254	12,975
บ่อทอง	ท้องถื่นเทศบาลตำบลธาตุทอง	3,816	3,945	7,761
บางละมุง	ท้องถื่นเทศบาลตำบลโป่ง	4,861	5,372	10,233
บางละมุง	ท้องถื่นเทศบาลเมืองหนองปรือ	38,235	46,959	85,194
เกาะจันทร์	ท้องถื่นเทศบาลตำบลท่าบุญมี	3,302	3,480	6,782
เกาะจันทร์	ท้องถื่นเทศบาลตำบลเกาะจันทร์	2,884	1,848	4,732
บ่อทอง	ท้องถื่นเทศบาลตำบลบ่อทอง	2,115	2,180	4,295
สัตหีบ	ท้องถื่นเทศบาลเมืองสัตหีบ	10,883	11,889	22,772
สัตหีบ	ท้องถื่นเทศบาลตำบลบางเสร่	5,331	6,184	11,515
สัตหีบ	ท้องถื่นเทศบาลตำบลนาจอมเทียน	3,861	4,306	8,167
เกาะสีชัง	ท้องถื่นเทศบาลตำบลเกาะสีชัง	2,249	2,289	4,538
ศรีราชา	ท้องถื่นเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์	69,828	73,196	143,024
ศรีราชา	ท้องถื่นเทศบาลตำบลบางพระ	6,425	7,012	13,437
พานทอง	ท้องถื่นเทศบาลตำบลหนองตำลึง	10,090	10,245	20,335
พานทอง	ท้องถื่นเทศบาลตำบลพานทอง	2,999	3,229	6,228
บางละมุง	ท้องถื่นเทศบาลตำบลห้วยใหญ่	14,199	15,924	30,123
หนองใหญ่	ท้องถื่นเทศบาลตำบลหนองใหญ่	4,320	4,172	8,492
บ้านบึง	ท้องถื่นเทศบาลตำบลห้วยญแจ	1,875	2,046	3,921
บ้านบึง	ท้องถื่นเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว	1,130	1,212	2,342
เมือง	ท้องถื่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา	16,766	19,289	36,055
เมือง	ท้องถื่นเทศบาลเมืองบ้านสวน	34,348	34,950	69,298
เมือง	ท้องถื่นเทศบาลตำบลบางทราย	6,737	5,399	12,136
เมือง	ท้องถื่นเทศบาลตำบลคลองตำหรุ	2,020	2,216	4,236
ศรีราชา	ท้องถื่นเทศบาลนครแหลมฉบัง	43,343	44,928	88,271
เมือง	ท้องถื่นเทศบาลเมืองแสนสุข	21,824	24,834	46,658
บ้านบึง	ท้องถื่นเทศบาลเมืองบ้านบึง	9,966	11,122	21,088
บางละมุง	ท้องถื่นเมืองพัทยา	54,718	64,814	119,532
ศรีราชา	ท้องถื่นเทศบาลเมืองศรีราชา	10,761	13,166	23,927

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

อำเภอ	อำเภอทะเบียน	ชาย	หญิง	รวม
พนัสนิคม	ท้องถิ่นเทศบาลเมืองพนัสนิคม	4,743	5,553	10,296
เมือง	ท้องถิ่นเทศบาลเมืองชลบุรี	12,466	13,847	26,313
รวม		762,141	796,160	1,558,301

ที่มา: (ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพ, ออนไลน์, 2564)

2. ระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง

ชลบุรีเป็นจังหวัดที่มีเส้นทางคมนาคมดีที่สุดในจังหวัดหนึ่งของประเทศ โดยมีระบบการคมนาคมขนส่งทั่วถึงและสะดวกในทุกด้าน ทั้งการขนส่งทางบก ทางเรือ และทางอากาศ รวมทั้งมีการขนส่งทางท่อ สำหรับสินค้าเหลว ได้แก่ น้ำมันและสารเคมี การคมนาคมและขนส่งของจังหวัดชลบุรีในปัจจุบันอาศัยทางบกเป็นหลัก นอกจากนั้นยังมีการขนส่งทางเรือและทางอากาศ ซึ่งสามารถพัฒนาศักยภาพให้เพิ่มขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง

1.1) การขนส่งทางอากาศ

จังหวัดชลบุรีมีสนามบิน 2 แห่ง คือ สนามฝึกบินบางพระ และสนามบินอู่ตะเภา โดยสนามบินฝึกบินบางพระ ตั้งอยู่ในอำเภอศรีราชา เป็นสนามบินซ้อมสำหรับเครื่องบินลำเล็ก จึงไม่ได้เปิดให้บริการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ทั่วไป

1.2) การขนส่งทางน้ำ

เนื่องจากจังหวัดชลบุรีมีสภาพภูมิศาสตร์เอื้ออำนวยต่อการขนส่งทางทะเล กล่าวคือ ด้านตะวันตกของจังหวัดเป็นชายฝั่งที่มีแนวยาวระยะทางหลายร้อยกิโลเมตร โดยหลายแห่งเป็นชายหาดที่งดงามและบางแห่งเหมาะจะเป็นท่าจอดเรือ ส่งผลให้ชายฝั่งทะเลของจังหวัดมีท่าเทียบเรือประมงและท่าเทียบเรือสินค้า ทั้งที่เป็นท่าเทียบเรือของเอกชน และท่าเทียบเรือพาณิชย์สำหรับขนส่งสินค้าไปต่างประเทศ รวมถึงการขนส่งสินค้าเลียบตามชายฝั่งทะเลตะวันออกเข้าสู่ท่าเรือกรุงเทพฯ

1.3) การขนส่งทางรถไฟ

การขนส่งทางรถไฟของจังหวัดชลบุรีอาศัยเส้นทางรถไฟสายตะวันออก โดยเริ่มต้นจากกรุงเทพฯ - ฉะเชิงเทรา - อำเภอศรีราชา เมื่อรัฐบาลมีโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก การรถไฟแห่งประเทศไทยจึงดำเนินการก่อสร้างทางรถไฟสายนี้ขึ้นเพื่อรองรับการขนส่งสินค้าจากท่าเรือน้ำลึกสัตหีบ ท่าเรือน้ำลึกนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง และท่าเรือน้ำลึกนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

1.4) การขนส่งทางรถยนต์

การขนส่งทางรถยนต์ เป็นระบบการคมนาคมสำคัญที่สุดของจังหวัดชลบุรี และมีบทบาทมากขึ้นเรื่อย ๆ ในปัจจุบัน โครงข่ายนี้อยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง โดยจังหวัดชลบุรีมีถนนที่สร้างเสร็จแล้วเป็นระยะทาง 745,497 กิโลเมตร เป็นทางหลวงแผ่นดินรวมระยะทาง 745,497 กิโลเมตร และระยะทางต่อ 2 ช่องจราจร คิดเป็นระยะทาง 1,191,408 กิโลเมตร

ระยะทางจากอำเภอเมืองชลบุรี ไปยังอำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดชลบุรี

1. พนัสนิคม	ระยะทาง 26.28 กิโลเมตร
2. บ้านบึง	ระยะทาง 10.03 กิโลเมตร
3. พานทอง	ระยะทาง 23.48 กิโลเมตร
4. ศรีราชา	ระยะทาง 23.98 กิโลเมตร
5. บางละมุง	ระยะทาง 47.25 กิโลเมตร
6. สัตหีบ	ระยะทาง 85.85 กิโลเมตร
7. หนองใหญ่	ระยะทาง 53.45 กิโลเมตร
8. บ่อทอง	ระยะทาง 59.16 กิโลเมตร
9. เกาสีซัง	ระยะทาง 24.05 กิโลเมตร
10. เกาฉันทร์	ระยะทาง 49.65 กิโลเมตร

ระยะทางจากจังหวัดชลบุรี ไปยังจังหวัดใกล้เคียง

1. ฉะเชิงเทรา	ระยะทาง 43.00 กิโลเมตร
2. สมุทรปราการ	ระยะทาง 64.00 กิโลเมตร
3. ระยอง	ระยะทาง 98.00 กิโลเมตร
4. จันทบุรี	ระยะทาง 164.00 กิโลเมตร
5. ตราด	ระยะทาง 234.00 กิโลเมตร

3. ระบบเศรษฐกิจ

1) ประเภทสินค้าเกษตรในจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2562

ตารางที่ 2.3 แสดงข้อมูลประเภทสินค้าเกษตรในจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2562

สินค้าเกษตร	เนื้อที่ เพาะปลูก (ไร่)	เนื้อที่เก็บ เกี่ยว (ไร่)	ผลผลิต (ตัน)	ผลผลิตต่อเนื้อที่ เพาะปลูก (กก./ไร่)	ผลผลิตต่อเนื้อที่ เก็บเกี่ยว (กก./ไร่)
ปาล์มน้ำมัน		105,708	311,204		2,944
มะพร้าว		47,971	64,425		1,343
ยางพารา		204,924	43,649		213
ข้าวนาปี	67,287	65,349	33,137	492	507
ข้าวนาปรัง	39,363	39,090	26,462	672	677
ลำไย		384	395		1,029
มังคุด		594	284		478
ทุเรียน		216	156		722
เงาะ		32	22		688
ลองกอง		31	13		419

ที่มา: (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรจังหวัดชลบุรี, ออนไลน์, 2564)

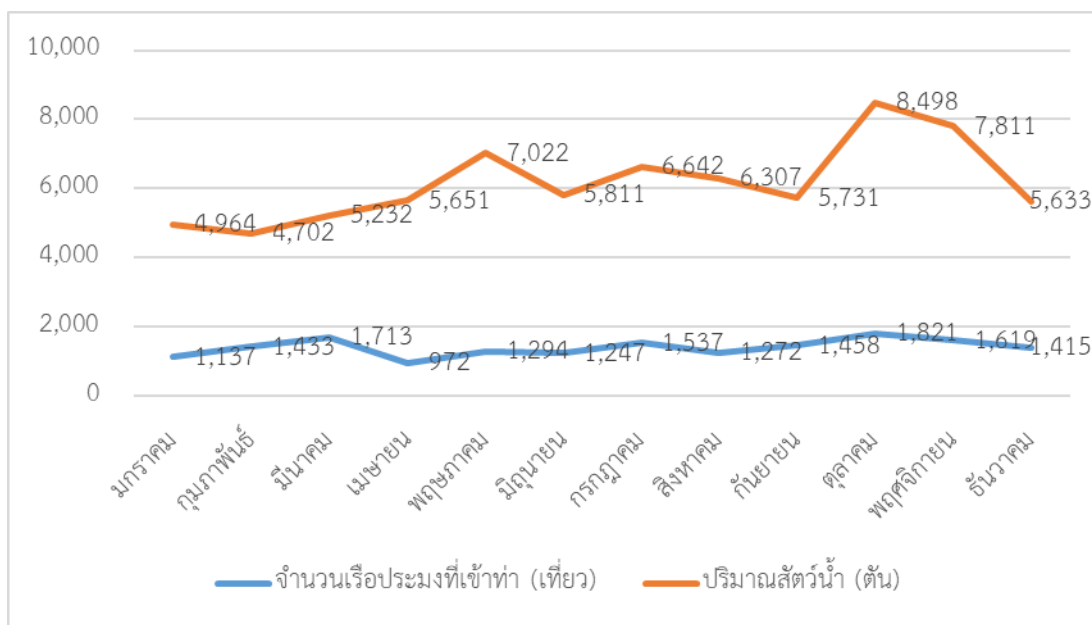
2) ปริมาณผลผลิตจากการประมงทะเลของจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2562

ตารางที่ 2.4 แสดงปริมาณผลผลิตจากการประมงทะเลของจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2562

เดือน	จำนวนเรือประมงที่เข้าท่า (เที่ยว)	ปริมาณสัตว์น้ำ (ตัน)
มกราคม	1,137	4,964
กุมภาพันธ์	1,433	4,702
มีนาคม	1,713	5,232
เมษายน	972	5,651
พฤษภาคม	1,294	7,022
มิถุนายน	1,247	5,811
กรกฎาคม	1,537	6,642
สิงหาคม	1,272	6,307
กันยายน	1,458	5,731
ตุลาคม	1,821	8,498
พฤศจิกายน	1,619	7,811
ธันวาคม	1,415	5,633
รวม	16,918	74,004

ที่มา: (กรมประมง, ออนไลน์, 2564)

จากตารางสามารถแสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของจำนวนเรือประมงที่เข้าท่า และ ปริมาณสัตว์น้ำในแต่ละเดือน ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 การเปลี่ยนแปลงของจำนวนเรือประมงที่เข้าท่า และปริมาณสัตว์น้ำในแต่ละเดือน
ที่มา: (คณะผู้วิจัย)

อนึ่ง อัตราร้อยละของปริมาณสินค้าสัตว์น้ำทะเลสด สัตว์น้ำจืดที่นำเข้าสะพานปลากรุงเทพ จากจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2559 – 2563 แสดงได้ดังตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 ร้อยละของปริมาณสินค้าสัตว์น้ำทะเลสด สัตว์น้ำจืดที่นำเข้าสะพานปลากรุงเทพจาก จังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2559 – 2563

ประเภทสัตว์น้ำ	2559	2560	2561	2562	2563
สัตว์น้ำทะเลสด	1.75	0.74	0.93	1.23	1.82
สัตว์น้ำจืด	3.66	1.82	0.63	0.68	1.03

ที่มา: (องค์การสะพานปลา, 2563)

3) ข้อมูลด้านปศุสัตว์ แสดงจำนวนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์และจำนวนปศุสัตว์ของจังหวัดชลบุรี ปี 2563 ได้ดังตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.6 จำนวนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์และจำนวนปศุสัตว์ของจังหวัดชลบุรี ปี 2563

ประเภทปศุสัตว์	จำนวนเกษตรกร (ราย)	จำนวนปศุสัตว์ (ตัว)
โคเนื้อ	1,130	17,387
โคนม	29	1,740
กระบือ	638	5,762
สุกร	264	520,798
ไก่	11,742	31,928,192
เป็ด	509	316,387
แพะ	205	5,283
แกะ	60	1,585
รวม	14,577	32,797,134

ที่มา: (กรมปศุสัตว์, 2563)

การเลี้ยงโค อำเภอที่เลี้ยงมากที่สุด คือ อำเภอบางละมุง รองลงมา คือ อำเภอพนัสนิคม

การเลี้ยงสุกร จังหวัดชลบุรีเป็นแหล่งเลี้ยงสุกรที่สำคัญจังหวัดหนึ่ง มีผู้นิยมเลี้ยงกันมาก และเลี้ยงเป็นธุรกิจการค้า ส่วนใหญ่เป็นฟาร์มขนาดใหญ่และขนาดกลาง เพราะนอกจากเลี้ยงเพื่อการบริโภคภายในจังหวัดแล้ว ร้อยละ 80 ยังส่งไปจำหน่ายในตลาดกรุงเทพมหานคร

การเลี้ยงไก่เนื้อ ส่วนใหญ่จะเลี้ยงแบบประกันราคามากกว่าเลี้ยงแบบอิสระ เนื่องจากมีตลาดรองรับที่แน่นอน แต่ราคาประกันจะต่ำกว่าราคาตลาดประมาณกิโลกรัมละ 3 – 4 บาท การเลี้ยงแบบนี้ เกษตรกรจะต้องปลูกโรงเรือนและจัดหาอุปกรณ์การเลี้ยงเอง บริษัทจะจัดหาลูกไก่ อาหาร ยา และแนะนำด้านวิชาการแก่เกษตรกร เมื่อไก่โตได้ขนาด บริษัทจะมาจับไก่เอง แล้วหักต้นทุนที่บริษัทจัดหามาให้ ที่เหลือเป็นรายได้ของเกษตรกร

4) ข้อมูลด้านอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดที่ตั้งอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ของประเทศ ได้แก่ อุตสาหกรรมกลั่นน้ำมัน ชิ้นส่วนยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์ เป็นศูนย์กลางทางการค้า การลงทุน และธุรกิจบริการ รวมทั้งมีที่พักโรงแรมขนาดใหญ่ เหมาะแก่การจัดประชุมสัมมนาและให้บริการนักท่องเที่ยว มีท่าเรือขนาดใหญ่ที่สำคัญ คือ ท่าเรือแหลมฉบัง ทำให้มีโอกาสเป็นศูนย์กลางคมนาคม เพื่อการนำเข้าและส่งออกทางทะเลที่สำคัญ รวมทั้งเส้นทางเชื่อมโยงการขนส่งไปสู่ภูมิภาค

ต่าง ๆ มีสภาพภูมิศาสตร์ที่เหมาะสมและปลอดภัย เช่น ไม่อยู่ในเขตแผ่นดินไหวรุนแรง การเกิดคลื่นสึนามิ รวมทั้งไม่มีอุทกภัยและดินถล่มรุนแรง

ข้อมูลสรุปในภาพรวมของจังหวัดชลบุรี ณ วันที่ 12 เมษายน 2564

จำนวนโรงงานจำแนกตามจำพวกโรงงาน

- ในนิคมอุตสาหกรรม	1,673	โรงงาน
- โรงงานจำพวกที่ 1 (นอกนิคมฯ)	1	โรงงาน
- โรงงานจำพวกที่ 2 (นอกนิคมฯ)	125	โรงงาน
- โรงงานจำพวกที่ 3 (นอกนิคมฯ)	3,259	โรงงาน
- รวมทั้งสิ้น	5,058	โรงงาน

ข้อมูลคนงาน/เงินทุน (เฉพาะจำพวก 2 และ 3)

- จำนวนประชากร	1,338,656	คน
- จำนวนคนงานรวม	305,007	คน
- คนงานชาย	192,777	คน
- คนงานหญิง	112,230	คน
- จำนวนเงินทุนรวม	832,983.510	ล้านบาท

ข้อมูลพื้นที่ (เฉพาะจำพวก 2 และ 3)

- พื้นที่รวมทั้งจังหวัด	4,611.829	ตารางกิโลเมตร
- เป็นพื้นที่โรงงาน	302.768	ตารางกิโลเมตร
- เป็นพื้นที่อาคารโรงงาน	47.661	ตารางกิโลเมตร

จำนวนโรงงานจำแนกรายหมวดอุตสาหกรรมที่สำคัญ แสดงได้ดังตารางที่ 2.7

ตารางที่ 2.7 จำนวนโรงงานจำแนกรายหมวดอุตสาหกรรมที่สำคัญ

ลำดับที่	กลุ่มอุตสาหกรรม	จำนวน โรงงาน
1	ผลิตภัณฑ์จากพืช	73
2	อุตสาหกรรมอาหาร	243
3	อุตสาหกรรมเครื่องดื่ม	26
4	สิ่งทอ	67
5	อุตสาหกรรมเครื่องแต่งกาย ยกเว้นรองเท้า	18
6	ผลิตหนังสือและผลิตภัณฑ์จากหนังสือ	37

ตารางที่ 2.7 (ต่อ)

ลำดับที่	กลุ่มอุตสาหกรรม	จำนวน โรงงาน
7	แปรรูปไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้	139
8	เครื่องเรือนหรือเครื่องตกแต่งในอาคารจากไม้ แก้ว ยาง หรือโลหะ	73
9	ผลิตภัณฑ์กระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ	88
10	การพิมพ์ การเย็บเล่ม ทำปกหรือการทำแม่พิมพ์	111
11	เคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์เคมี	169
12	ผลิตภัณฑ์จากปิโตรเลียม	44
13	ยางและผลิตภัณฑ์ยาง	135
14	ผลิตภัณฑ์พลาสติก	553
15	ผลิตภัณฑ์โลหะ	267
16	ผลิตโลหะขั้นมูลฐาน	71
17	ผลิตภัณฑ์โลหะ	735
18	ผลิตเครื่องจักรและเครื่องกล	352
19	ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์	342
20	ผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ รวมทั้งการซ่อมยานพาหนะและอุปกรณ์	595
21	การผลิตอื่น ๆ	920
รวม		5,058

ที่มา: (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, ออนไลน์, 2564)

โดยจากจำนวนสถานประกอบการอุตสาหกรรมดังตารางข้างต้น จังหวัดชลบุรีมีจำนวนสถานประกอบการอุตสาหกรรมที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานระดับสากลและระดับประเทศดังตารางที่ 2.8

ตารางที่ 2.8 สถานประกอบการอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานระดับสากลและระดับประเทศ

มาตรฐาน	จำนวนโรงงานที่ได้รับการรับรอง (ราย)
จำนวนโรงงาน	1,292
ระบบจัดการคุณภาพ (ISO 14001)	13
ระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 50001)	-
ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001)	2
อุตสาหกรรมสีเขียว (Green Industry)	
ระยะที่ 3	136
ระยะที่ 4	6
ระยะที่ 5	0
โรงงานอุตสาหกรรมเชิงนิเทศ (Eco Factory)	1

ที่มา: (ศูนย์พัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ, ออนไลน์, 2564)

5) สถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศของจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2563

ตารางที่ 2.9 แสดงข้อมูลสถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศของจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2563

ประเภทการท่องเที่ยว	สถิติ
2563(P)	28.95
อัตราการเข้าพัก	
2562(R)	80.40
การเปลี่ยนแปลง	-51.45
2563(P)	5,352,213
จำนวนผู้เข้าพัก (คน)	
2562(R)	15,162,901
การเปลี่ยนแปลง	-64.70
2563(P)	6,964,743
จำนวนผู้เยี่ยมเยือนทั้งหมด (คน)	
2562(R)	18,602,920
%การเปลี่ยนแปลง	-62.56

ตารางที่ 2.9 (ต่อ)

ประเภทการท่องเที่ยว		สถิติ
	2563(P)	5,506,407
จำนวนผู้เยี่ยมเยือนคนไทย (คน)	2562(R)	8,636,346
	%การเปลี่ยนแปลง	- 36.24
	2563(P)	1,458,336
จำนวนผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างชาติ (คน)	2562(R)	9,966,574
	%การเปลี่ยนแปลง	- 85.37
	2563(P)	62,499
รายได้จากผู้เยี่ยมเยือน (ล้านบาท)	2562(R)	276,328
	%การเปลี่ยนแปลง	- 77.38
	2563(P)	27,988.92
รายได้จากผู้เยี่ยมเยือนคนไทย (ล้านบาท)	2562(R)	55,499.48
	%การเปลี่ยนแปลง	-49.57
	2563(P)	34,510.51
รายได้จากผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างชาติ (ล้านบาท)	2562(R)	220,828.86
	%การเปลี่ยนแปลง	-84.37

ที่มา: (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, ออนไลน์, 2564)

หมายเหตุ:

P หมายถึง ข้อมูลเบื้องต้น (จำนวนผู้เยี่ยมเยือนและรายได้ใช้โครงสร้างปี 2562) ผู้เยี่ยมเยือน หมายถึง ผู้ที่เดินทางเพื่อการท่องเที่ยว และอื่น ๆ เช่น การเยี่ยมเพื่อน/ญาติ ทั้งที่พักค้างคืน และไม่พักค้างคืน โดยเป็นการพักค้างในสถานพักแรม บ้านญาติ/บ้านเพื่อน และอื่น ๆ

* ผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างชาติระดับจังหวัด หมายถึง ชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาประเทศไทย ตั้งแต่ก่อนการปิดด่านตรวจคนเข้าเมือง และพำนักในจังหวัดต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมผู้ที่วางแผนการท่องเที่ยวระยะสั้น แต่ไม่สามารถเดินทางกลับภูมิลำเนาได้ตามแผนการเดินทาง (ไม่รวมชาวต่างชาติที่ประกอบอาชีพในประเทศไทย)

R หมายถึง ปรับปรุงหลังประชุมคณะกรรมการสนับสนุน กำกับและติดตามการจัดทำสถิติด้านการท่องเที่ยว และรายได้ด้านการท่องเที่ยว

4. สภาพทางสังคม

1) การศึกษา จำนวนโรงเรียน จำแนกตามสังกัด เป็นรายอำเภอ ปีการศึกษา 2563
แสดงดังตารางที่ 2.10

ตารางที่ 2.10 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานศึกษา

อำเภอ	สังกัด				รวม
	สำนักงาน ศกค. การศึกษา ขั้นพื้นฐาน	สำนักบริหารงาน ศกค. ส่งเสริมการศึกษาเอกชน	กรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น	อื่น ๆ	
เมืองชลบุรี	45	34	10	2	91
พนัสนิคม	51	3	6	1	61
บ้านบึง	38	9	5	-	52
พานทอง	25	2	1	-	28
ศรีราชา	40	18	7	2	67
บางละมุง	34	23	2	-	59
สัตหีบ	17	11	1	-	29
หนองใหญ่	13	1	1	-	15
บ่อทอง	27	2	4	-	33
เกาะสีชัง	1	-	1	-	2
เกาะจันทร์	17	2	-	-	19
รวมทั้งสิ้น	308	105	38	5	456

ที่มา: (องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี, ออนไลน์, 2564)

ตารางที่ 2.11 โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ที่	สถานศึกษา	ระดับชั้นเปิดสอน	จำนวนนักเรียน	หมายเหตุ
1	อนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี	อ.1 – ป.6	2,826	ปีการศึกษา 2561
2	วัดเขาเชิงเทียนเทพาราม	อ.1 – ม.3	497	-
3	ท่าข้ามพิทยาคม	อ.1 – ม.6	1,219	ปีการศึกษา 2563
4	หัวถนนวิทยา	ม.1 – ม.6	1,035	ปีการศึกษา 2562
5	วัดยุคลราษฎร์สามัคคี	อ.1 – ป.6	113	-
6	ชุมชนวัดหนองค้อ	อ.1 – ม.6	2,051	ปีการศึกษา 2561
7	พลุดาหลวงวิทยา	ม.1 – ม.6	1,408	-
8	บ้านเขาชก ฯ	อ.1 – ม.3	471	ปีการศึกษา 2563
9	บ้านหนองใหญ่ ฯ	อ.1 – ม.3	66	ปีการศึกษา 2563
10	บ้านคลองมือไทร ฯ	อ.1 – ม.3	807	ปีการศึกษา 2563
11	สวนป่าเขาชะอางค์	อ.1 – ม.6	999	ปีการศึกษา 2562
รวมทั้งสิ้น			11,492	

ที่มา: (ข้อมูลพื้นฐาน โรงเรียนในสังกัดกองการศึกษา ฯ อบจ. ชลบุรี ณ วันที่ 13 เมษายน 2564)

2) สาธารณสุข

ตารางที่ 2.12 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาล

อำเภอ	รพ.รัฐบาล	รพ.เอกชน	รพ.สต.	คลินิก
เมืองชลบุรี	4	5	17	314
พนสนิมคม	1	-	21	38
บ้านบึง	1	-	14	36
พานทอง	1	-	10	27
ศรีราชา	2	6	12	229
บางละมุง	2	3	14	299
สัตหีบ	1	-	6	44
หนองใหญ่	1	-	9	-
บ่อทอง	1	-	13	2
เกาะสีชัง	1	-	-	-
เกาะจันทร์	1	-	4	5
รวมทั้งสิ้น	16	14	120	994

ที่มา: (คณะผู้วิจัย)

อนึ่ง สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ หรือ สสส. (ออนไลน์, 2564) ได้รายงานผลเกี่ยวกับโรงพยาบาลในจังหวัดชลบุรีที่มีมาตรฐานทั้งด้านการบริการเป็นเลิศ พร้อมอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ประกอบด้วยโรงพยาบาล จำนวน 5 แห่ง ดังต่อไปนี้

2.1) โรงพยาบาลเมืองพัทยา โรงพยาบาลคู่มือเมืองชลบุรีที่จัดสร้างขึ้นในบริเวณศูนย์บริการสาธารณสุข โดยมีบริการครบทุกแผนกสำหรับทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก อาทิ แผนกทันตกรรม คลินิกโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง แผนกกายภาพบำบัด แผนกผู้ป่วยเด็ก ศูนย์ไตเทียม แผนกโรคหัวใจ แผนกแพทย์แผนไทย เป็นต้น พร้อมมอบการบริการเป็นเลิศด้วยทีมบุคลากรที่มีจริยธรรมควบคู่กับความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเพื่อมอบผลลัพธ์ที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ป่วย

2.2) โรงพยาบาลเอกชน โรงพยาบาลเอกชน คือ อีกหนึ่งโรงพยาบาลเมืองชลบุรีที่มีชื่อเสียงในท้องถิ่นไม่น้อย ด้วยประสบการณ์ในการบริการที่ยาวนานมากกว่า 40 ปี มาพร้อมวิสัยทัศน์กว้างไกลอย่าง “สุนทรียภาพแห่งการดูแลรักษา” ที่พร้อมจะตอบโจทย์ผู้ป่วยทุกท่านด้วยความเอาใจใส่และการวิเคราะห์อย่างเชี่ยวชาญ โดยมีบริการทางการแพทย์ที่ครอบคลุมครบทุกด้าน รวมถึงแพคเกจตรวจสุขภาพและความงามให้เลือกหลากหลายโปรแกรมในราคาย่อมเยา

2.3) โรงพยาบาลสมิติเวชชลบุรี โรงพยาบาลในเมืองชลบุรีที่ขึ้นชื่อว่า เป็นอีกหนึ่งโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำระดับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยที่นี่ได้ผ่านการรับรองเป็น

โรงพยาบาลสายสัมพันธ์แม่-ลูก จากองค์การอนามัยโลก (WHO) และองค์การยูนิเซฟ (UNICEF) นอกจากนี้ยังมีบริการด้านการแพทย์ที่ครบครันครอบคลุมทุกการรักษา ด้วยเจตนารมณ์ที่จะสร้างสถานพยาบาลที่มีมาตรฐานสูงสุดเพื่อรองรับผู้ใช้บริการทุกท่าน อีกทั้งยังมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในด้านอุปกรณ์ เครื่องไม้เครื่องมือ เพื่อการวินิจฉัยและรักษาผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับราคามากที่สุด

2.4) โรงพยาบาลจุฬารัตน์ชลเวช โรงพยาบาลเมืองชลบุรีเครือจุฬารัตน์ ที่เปิดให้บริการรักษาพยาบาลในด้านต่าง ๆ อย่างครบวงจร ไม่ว่าจะเป็นแผนกอายุรกรรมทั่วไป คลินิกเฉพาะทาง ศูนย์หัวใจและหลอดเลือด ศูนย์ระบบประสาทและสมอง เป็นต้น โดยโรงพยาบาลได้มีการมุ่งเน้นความปลอดภัยและพัฒนาคุณภาพในการรักษาอย่างมีมาตรฐานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการอย่างเต็มที่ อีกทั้งยังพร้อมส่งเสริมพัฒนาให้ชุมชนชาวชลบุรีให้มีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น

2.5) โรงพยาบาลมะเร็งชลบุรี โรงพยาบาลมะเร็งในเมืองชลบุรีแห่งนี้ ซึ่งเป็นหนึ่งในสังกัดกรมการแพทย์ โดยให้การรักษามะเร็งอย่างครอบคลุมทั้งมะเร็งปากมดลูก มะเร็งลำไส้ มะเร็งปอด มะเร็งศีรษะและลำคอ มะเร็งเต้านม เป็นต้น ด้วยเทคนิคการแพทย์ที่ทันสมัยอย่างวิธีการฉายแสง การทำเคมีบำบัด ที่มีความปลอดภัยสูง สามารถดูแลผู้ป่วยได้ทุกขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบ นอกจากนี้ยังมีทีมโภชนาการ ทีมทันตแพทย์และศัลยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญที่จะทำงานควบคู่กันไป เพื่อดูแลผู้ป่วยที่มีความผิดปกติทางช่องปากให้กลับมาใช้ชีวิตได้อย่างปกติมากที่สุด

3) อาชญากรรม รายงานสถิติผู้ต้องราชทัณฑ์จังหวัดชลบุรี ณ วันที่ 1 เมษายน 2564

ตารางที่ 2.13 รายงานสถิติผู้ต้องราชทัณฑ์จังหวัดชลบุรี ณ วันที่ 1 เมษายน 2564

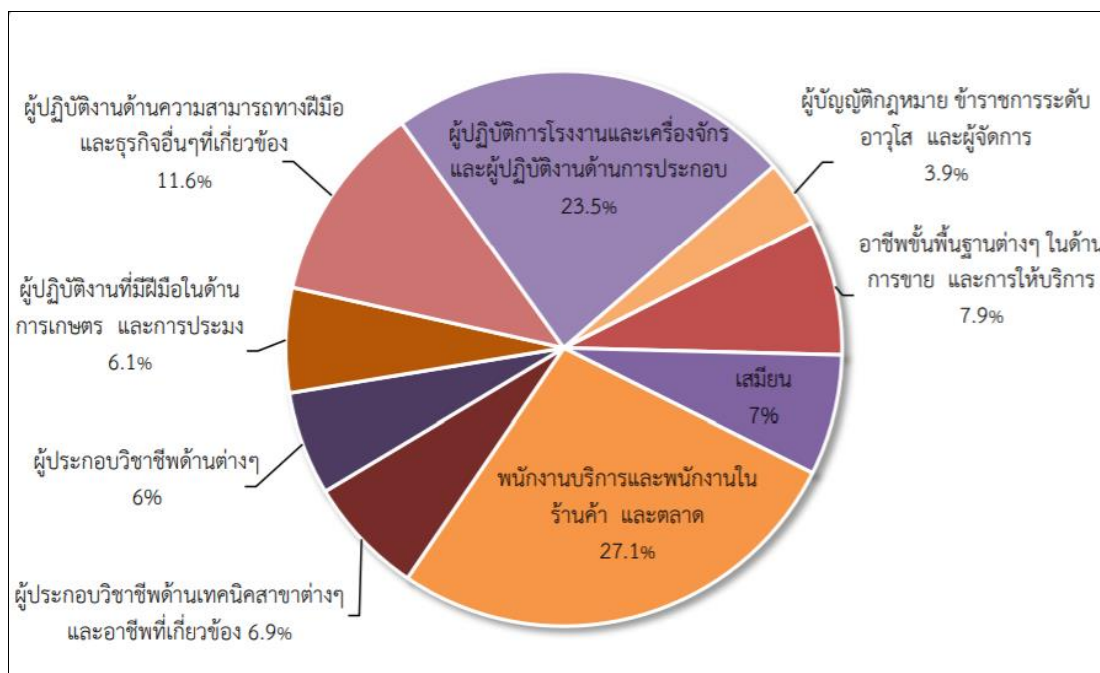
นักโทษ เด็ดขาด		ผู้ต้องขังระหว่าง								เยาวชนที่ ฝากขัง		ผู้ถูกกักกัน	ผู้ต้องกักขัง	รวม	รวม ทั้งสิ้น
		อุทธรณ์ -ฎีกา		ไต่สวนฯ		สอบสวน									
ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
5,196	-	390	-	118	-	332	-	1	-	-	-	13	-	6,050	-

ที่มา: (กรมราชทัณฑ์, ออนไลน์, 2564)

4) ภาวะการทำงานของประชากร ณ เมษายน – มิถุนายน 2563

จากผลการสำรวจภาวะการมีงานทำของประชากรในจังหวัดชลบุรี ช่วงไตรมาสที่ 2 พ.ศ. 2563 มีประชากรที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 1,504,483 คน เป็นผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงาน 1,020,847 คน ประกอบด้วย ผู้มีงานทำ 995,887 คน ผู้ว่างงาน 23,542 คน ผู้ที่รอฤดูกาล 1,418 คน ส่วนผู้ที่ไม่อยู่ในกำลังแรงงาน มีจำนวน 483,636 คน ซึ่งประกอบด้วย ผู้ที่ทำงานบ้าน 143,521 คน เรียนหนังสือ 103,204 คน และอื่น ๆ 236,911 คน

สำหรับอาชีพของผู้มีทำงาน จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้มีงานทำส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริการ และพนักงานในร้านค้า และตลาด ร้อยละ 27.1 รองลงมา คือ ผู้ปฏิบัติการโรงงานและเครื่องจักร และผู้ปฏิบัติงานด้านการประกอบ ร้อยละ 23.5 และ ผู้ปฏิบัติงานด้านความสามารถทางฝีมือ และธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 11.6 นอกนั้นกระจายอยู่ในอาชีพอื่น ๆ ซึ่งมีไม่มากนัก ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ประเภทอาชีพของประชากรที่มีงานทำ จังหวัดชลบุรี
ที่มา: (สำนักงานสถิติจังหวัดชลบุรี, 2563)

5) ด้านสาธารณูปโภค

5.1) การประปา ข้อมูลการใช้น้ำประปา จังหวัดชลบุรี ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2564

ตารางที่ 2.14 แสดงข้อมูลการใช้น้ำประปา ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2564

จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	กำลังผลิต ที่ใช้งาน (ลบ.ม./วัน)	ปริมาณน้ำผลิต (ลบ.ม./เดือน)	ปริมาณน้ำ ผลิตจ่าย (ลบ.ม./เดือน)	ปริมาณน้ำ จำหน่าย (ลบ.ม./เดือน)
420,151	560,046	16,885,893	16,005,034	11,610,467

ที่มา: (การประปาส่วนภูมิภาค, ออนไลน์, 2564)

โดยแต่ละสำนักงานการประปาในจังหวัดชลบุรี มีพื้นที่การให้บริการ แสดงได้ดังตารางที่

2.15

ตารางที่ 2.15 จำนวนพื้นที่ให้บริการของสำนักงานการประปาในจังหวัดชลบุรี

ลำดับ	ชื่อสำนักงาน	พื้นที่ให้บริการ(ตร.กม) *
1	การประปาส่วนภูมิภาคเขต 1	0
2	การประปาส่วนภูมิภาค สาขาชลบุรี (ชั้นพิเศษ)	144
3	การประปาส่วนภูมิภาค สาขาบ้านบึง	96
4	การประปาส่วนภูมิภาค สาขาพนัสนิคม	94
5	การประปาส่วนภูมิภาค สาขาศรีราชา	79
6	การประปาส่วนภูมิภาค สาขาแหลมฉบัง	75
7	การประปาส่วนภูมิภาค สาขาพัทยา (ชั้นพิเศษ)	166
รวม		654

ที่มา: (การประปาส่วนภูมิภาค, ออนไลน์, 2564)

5.2) การใช้พลังงาน

ปัจจุบันจังหวัดชลบุรีมีผู้ประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่ได้ใบอนุญาตผลิตไฟฟ้า จำนวน 59 ราย (คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน, ออนไลน์, 2564) อาทิ

(1) บริษัท อมตะ บี. กริม เพาเวอร์ จำกัด วันออกใบอนุญาต 10 พฤศจิกายน 2563 ประเภทเชื้อเพลิง ก๊าซธรรมชาติ (Natural Gas) ขนาดกำลังการผลิต 169,442.94 kVA

(2) บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) (โครงการ ERU) วันออกใบอนุญาต 21 ตุลาคม 2562 ประเภทเชื้อเพลิง กากน้ำมัน (Pitch) อื่น ๆ ขนาดกำลังการผลิต 333,400.00 kVA

(3) บริษัท กัลฟ์ เอสอาร์ซี จำกัด วันออกใบอนุญาต 3 มีนาคม 2560 ประเภทเชื้อเพลิง ก๊าซธรรมชาติ (Natural Gas) น้ำมันดีเซล (Diesel Oil) ขนาดกำลังการผลิต 3,117,647.06 kVA

(4) บริษัท โกลว์ โอพีพี จำกัด วันออกใบอนุญาต 11 มิถุนายน 2552 ประเภทเชื้อเพลิง ก๊าซธรรมชาติ (Natural Gas) น้ำมันดีเซล (Diesel Oil) ขนาดกำลังการผลิต 1,001,400.00 kVA

(5) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะสีชัง) วันออกใบอนุญาต 19 กุมภาพันธ์ 2552 ประเภทเชื้อเพลิง น้ำมันดีเซล (Diesel Oil) ขนาดกำลังการผลิต 3,923.00 kVA เป็นต้น

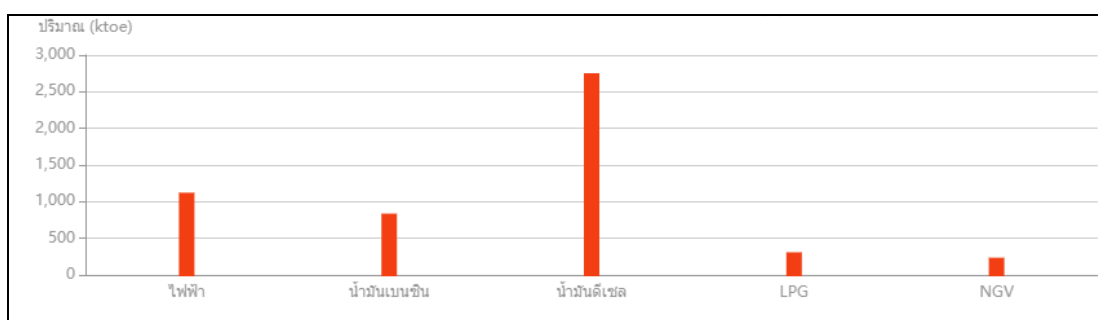
อนึ่ง กำลังการผลิตโรงไฟฟ้าทั้งหมดในจังหวัดชลบุรี สามารถจำแนกรายละเอียดตามประเภทเชื้อเพลิง ได้ดังตารางที่ 2.16

ตารางที่ 2.16 กำลังการผลิตโรงไฟฟ้าทั้งหมดในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทเชื้อเพลิง

ประเภทเชื้อเพลิง	กำลังผลิตติดตั้ง (MW)
ก๊าซธรรมชาติ	2,899.00
ถ่านหิน	0.00
น้ำมัน	0.00
แสงอาทิตย์	40.67
พลังงานน้ำ	0.00
พลังงานลม	0.00
ก๊าซชีวภาพ	8.77
ชีวมวล	54.20
ขยะ	8.63
ความร้อนใต้พิภพ	0.00
รวม	3,011.27

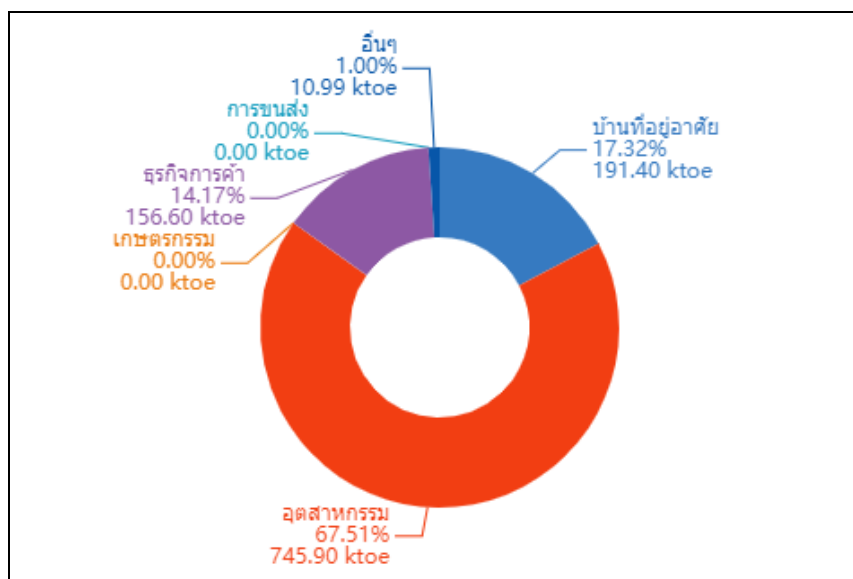
ที่มา: (กระทรวงพลังงาน, ออนไลน์, 2564)

โดยจังหวัดชลบุรีมีจำนวนครัวเรือนในจังหวัด 630,549 ครัวเรือน มีจำนวนครัวเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ 9 ครัวเรือน โดยมีสัดส่วนการใช้พลังงานพาณิชย์ในภาพรวม ปี 2563 ดังภาพที่ 2.4 ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า จำแนกตามสาขา ปี 2563 ดังภาพที่ 2.5 และศักยภาพการอนุรักษ์พลังงาน ปี 2563 ดังภาพที่ 2.6



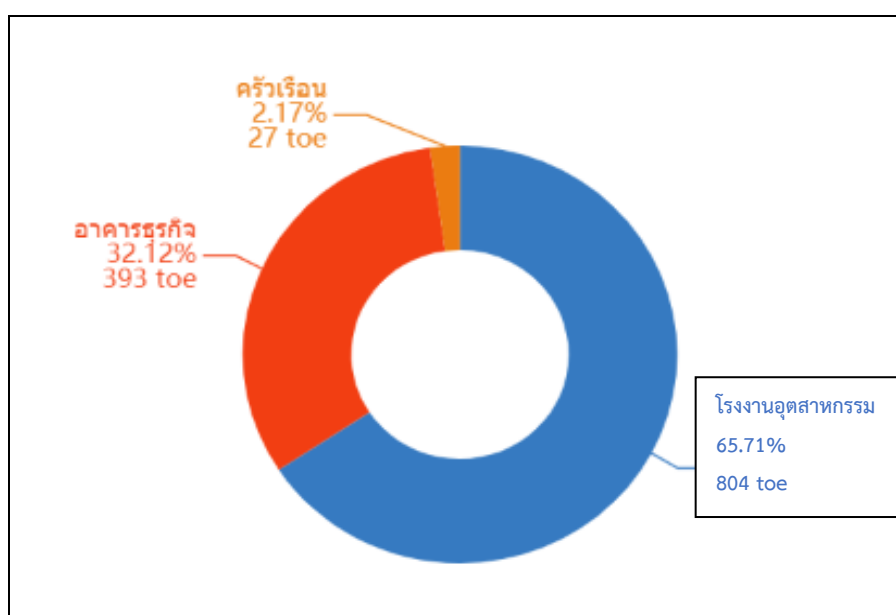
ภาพที่ 2.4 การใช้พลังงานพาณิชย์ในภาพรวม ปี 2563

ที่มา: (กระทรวงพลังงาน, ออนไลน์, 2564)



ภาพที่ 2.5 ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า จำแนกตามสาขา ปี 2563

ที่มา: (กระทรวงพลังงาน, ออนไลน์, 2564)



ภาพที่ 2.6 ศักยภาพการอนุรักษ์พลังงาน ปี 2563

ที่มา: (กระทรวงพลังงาน, ออนไลน์, 2564)

6) ข้อมูลองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และยุทธศาสตร์การพัฒนา (องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี, ออนไลน์, 2565) ได้ดังต่อไปนี้

วิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรหลักในการประสานความร่วมมือภาคีทุกภาคส่วนสู่เมืองนวัตกรรม นำอยู่ ศูนย์กลางการท่องเที่ยว กีฬานานาชาติ พัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน”

พันธกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาในภาพรวมไว้ ดังนี้

(1) เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) ส่งเสริมการจัดการศึกษา การให้บริการการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง

(3) ส่งเสริมการศึกษาให้เข้าสู่นวัตกรรมสมัยใหม่

(4) ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวและกีฬาระดับนานาชาติ

(5) เสริมสร้างและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

(6) ส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน

(7) สนับสนุนช่วยเหลือให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน แก้ปัญหาสังคม ยาเสพติด

(8) เสริมสร้างความร่วมมือในการกำจัดขยะมูลฝอย การจัดระบบบำบัดน้ำเสีย การบริหารจัดการมลพิษและสิ่งแวดล้อมแบบบูรณาการ

กลยุทธ์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีได้กำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมไว้ ดังนี้

(1) ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจของจังหวัดชลบุรีให้มีการขยายตัวอย่างเพียงพอต่อการสร้างงานและสร้างรายได้ รวมทั้งเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและเครือข่ายชุมชนให้เกิดการเชื่อมโยงพัฒนาชนบทและเมืองอย่างยั่งยืน สามารถพึ่งตนเองได้

(2) เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเสริมสร้างคุณค่าที่ดีในสังคมไทยบนพื้นฐานของการอนุรักษ์ วัฒนธรรม และเอกลักษณ์ของความเป็นไทย สามารถสร้างคนให้เป็นคนดี คนเก่ง ถึงพร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรม และมีระเบียบวินัย

(3) เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของคนทุกคนให้มีสุขภาพพลานามัยสมบูรณ์แข็งแรง มีกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สร้างระบบคุ้มครองความมั่นคงทางสังคม รวมทั้งให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

- (4) เพื่อพัฒนาการศึกษาของเยาวชนในจังหวัดชลบุรีให้ก้าวหน้าสู่นวัตกรรมสมัยใหม่
- (5) เพื่อสนับสนุนการใช้ประโยชน์และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เพื่อให้คนและธรรมชาติอยู่ด้วยกันอย่างสมดุลและยั่งยืน
- (6) ส่งเสริมกีฬาให้เป็นศูนย์กลางของชาติและนานาชาติ โดยความร่วมมือทั้งภาครัฐ เอกชน เยาวชน และประชาชนทั่วไป
- (7) ส่งเสริมการพัฒนางานด้านการท่องเที่ยว ด้านความยั่งยืนของสินค้า การบริการ ด้านการแข่งขัน ความร่วมมือของภาครัฐและเอกชน
- (8) ส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการร่วมกันคิด ร่วมกันทำและร่วมกันรับผิดชอบ เพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กรเป็นบุคลากรยุคใหม่ สามารถนำพาองค์กรไปสู่องค์กรยุคใหม่ และสามารถบริหารจัดการองค์กรด้วยระบบการบริหารสมัยใหม่ได้เป็นอย่างดี

ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในช่วงปี 2561 – 2565 ประกอบด้วย 7 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

1. ยุทธศาสตร์: การพัฒนาคุณภาพชีวิต

- 1) พัฒนาอาคารสถานที่สำหรับการจัดการศึกษา
 - (1) ก่อสร้างอาคารเรียน
 - (2) ก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์
 - (3) พัฒนาห้องเรียน
 - (4) พัฒนาพื้นที่และภูมิทัศน์
- 2) พัฒนาวັสดู ครุภัณฑ์ทางการศึกษา
 - (1) สนับสนุนครุภัณฑ์ทางการศึกษา
 - (2) สนับสนุนวัสดุการศึกษา
- 3) พัฒนาระบบการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
 - (1) สนับสนุนระบบกระบวนการเรียนการสอนสู่ความเป็นเลิศ
 - (2) จัดกิจกรรมแข่งขันทางด้านวิชาการ
- 4) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมขององค์กรต่าง ๆ ในการอนุรักษ์ฟื้นฟูศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และศาสนา
 - (1) สนับสนุนให้องค์กรต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ฟื้นฟูศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และศาสนา
 - (2) เผยแพร่กิจกรรมการอนุรักษ์ฟื้นฟูศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และศาสนา

5) ส่งเสริมการจัดการศึกษา การให้บริการการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึงเท่าเทียม และ มีคุณภาพ

- (1) พัฒนาสถาบันศึกษาในสังกัดให้มีคุณภาพ
- (2) ส่งเสริมให้สถานศึกษาในสังกัดจัดการเรียนการสอนแบบเรียนรู้ตลอดชีวิต

6) ขยายและพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้สู่ชุมชนและท้องถิ่น

- (1) สนับสนุนให้สถานศึกษาเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับชุมชน
- (2) ส่งเสริมให้สถานศึกษาจัดการศึกษาชุมชน

7) สนับสนุนและพัฒนาสถานพยาบาล

- (1) สนับสนุนการพัฒนาอาคารสถานที่
- (2) สนับสนุนครุภัณฑ์

8) สนับสนุนและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่จำเป็น

- (1) สนับสนุนเครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์
- (2) สนับสนุนและพัฒนาสถานที่พร้อมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการให้บริการ

ทางการแพทย์

9) พัฒนาระบบการให้บริการทางด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนให้ทั่วถึง

- (1) พัฒนาระบบสวัสดิการสังคมเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี
- (2) สนับสนุนบริการด้านการดูแลสุขภาพให้ประชาชน
- (3) สนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับให้บริการประชาชนด้านสุขภาพ
- (4) พัฒนาศักยภาพบุคลากรในระบบบริการสุขภาพในทุกระดับ

10) พัฒนาระบบสวัสดิการสังคมเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

- (1) พัฒนาการรวมกลุ่มของประชาชนตามสาขาอาชีพ
- (2) พัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนตามเกณฑ์วัย

2. ยุทธศาสตร์ : การพัฒนาการท่องเที่ยวและกีฬา

1) การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้า และบริการด้านการท่องเที่ยวให้มีความหลากหลาย เกิดความสมดุลและยั่งยืน

(1) พัฒนาส่งเสริมการตลาด พัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้า และบริการทุกรูปแบบให้มีความหลากหลาย

(2) สร้างสมดุลในแหล่งท่องเที่ยว สินค้า และบริการ ทั้งในเชิงพื้นที่ เชิงเวลา ฤดูกาล และรูปแบบการท่องเที่ยว

(3) ส่งเสริมการตลาดด้านการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ การใช้กลไกทางการตลาดในการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน

2) การส่งเสริมและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

(1) ส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรม/เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

(2) ส่งเสริมและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว

(3) ส่งเสริมและพัฒนาความปลอดภัยและสุขอนามัยในแหล่งท่องเที่ยว

3) การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว

(1) ส่งเสริมให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันสอดคล้องกับมาตรฐานสากลและเพียงพอต่อความต้องการของตลาด

(2) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวและได้รับประโยชน์ทางการท่องเที่ยว

4) การบูรณาการการบริหารจัดการการท่องเที่ยว และการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างองค์กรภาคีเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว

(1) การบูรณาการร่วมกับเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีทางการท่องเที่ยวและเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

(2) การบูรณาการส่งเสริมการตลาดเพื่อดึงดูดการเดินทางท่องเที่ยว และกระตุ้นการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่าง ๆ

(3) ส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานในประเทศและต่างประเทศเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว

5) การส่งเสริมพัฒนากีฬาสู่ความเป็นเลิศสามารถนำไปสู่กีฬาเพื่อการอาชีพได้

(1) สนับสนุน พัฒนากีฬาสู่ความเป็นเลิศทั้งในระดับโรงเรียนและเยาวชน รวมถึงองค์กรต่าง ๆ

(2) สนับสนุน พัฒนากีฬาให้เป็นกีฬาอาชีพตามชนิดกีฬามาตรฐาน

6) การส่งเสริมและพัฒนากีฬาและสนามกีฬาสำหรับรองรับกีฬาระดับพื้นฐาน

(1) จัดสร้างสนามกีฬาให้เพียงพอกับประชาชน และชนิดกีฬา

(2) ส่งเสริมการเล่นกีฬาในทุกระดับ

(3) จัดให้มีอุปกรณ์และสถานที่เพื่อการออกกำลังกายขั้นพื้นฐานตามสวนสาธารณะ ชุมชน และสถานศึกษา

7) การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านกีฬา และการกีฬามวลชน

(1) ส่งเสริมและพัฒนาการออกกำลังกายและการกีฬาขั้นพื้นฐานสำหรับเด็ก เยาวชน และประชาชน ทุกกลุ่มและทุกพื้นที่

(2) พัฒนาคุณภาพของผู้ฝึกสอนกีฬาให้มีมาตรฐาน

8) ส่งเสริมให้มวลชนมีการออกกำลังกายและมีส่วนร่วมในกิจกรรมการกีฬา

(1) พัฒนาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานด้านการออกกำลังกายและการกีฬา เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงให้แก่ประชาชนในทุกพื้นที่

(2) พัฒนามาตรการด้านความปลอดภัยสำหรับการออกกำลังกายและเล่นกีฬา ตามความเหมาะสม

(3) จัดให้มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนรักการออกกำลังกายและเล่นกีฬา

3. ยุทธศาสตร์ : โครงสร้างพื้นฐานและโครงข่ายคมนาคมขนส่ง

1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและโครงข่ายคมนาคมขนส่ง

(1) พัฒนาเส้นทางความเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายให้ได้มาตรฐานและปลอดภัย

(2) พัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพ

2) พัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค

(1) ขุดลอกคู คลอง หนอง บึง ให้เป็นแหล่งรองรับน้ำได้มากขึ้น

(2) สร้างแหล่งน้ำใหม่ในพื้นที่ลุ่ม

3) พัฒนากระแสไฟฟ้าและแสงสว่าง

(1) ขยายเขตการจ่ายไฟฟ้าให้ทั่วถึง

(2) ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ

4) พัฒนากระแสไฟฟ้าและแสงสว่าง

(1) ก่อสร้างท่อลอดเหลี่ยม

(2) วางท่อระบายน้ำ

(3) ก่อสร้างตาดคอนกรีต

4. ยุทธศาสตร์ : การพัฒนาเศรษฐกิจตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

1) ส่งเสริมพัฒนาสถาบันเกษตรกรให้เข้มแข็งยั่งยืน

(1) ส่งเสริมการรวมกลุ่มของเกษตรกรให้เป็นสถาบันที่มีความเข้มแข็ง

(2) ส่งเสริมการพัฒนาความรู้และเทคโนโลยีให้กับกลุ่มสถาบันเกษตรกร

2) ส่งเสริมพัฒนาอุตสาหกรรมท้องถิ่นให้ได้มาตรฐานสากล

(1) ส่งเสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรมแปรรูปสินค้าเกษตร

(2) ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อมและขนาดกลาง (SMEs)

3) เสริมสร้างภูมิปัญญาท้องถิ่นภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสำหรับเป็นแหล่งการเรียนรู้และการถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน

(1) ส่งเสริมและฟื้นฟูระบบเกษตรยั่งยืน ด้วยวิถีเกษตรผสมผสาน เกษตรทฤษฎีใหม่ เกษตรธรรมชาติ

(2) สนับสนุนสถาบันเกษตรกรให้เข้มแข็ง และพัฒนาเครือข่ายองค์กรชุมชน เพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร

4) ส่งเสริมและเพิ่มโอกาสการมีงานทำและมีรายได้เพิ่ม

(1) ฝึกอบรมอาชีพให้กับประชาชน

(2) ส่งเสริมการสร้างทักษะด้านงานฝีมือ ภูมิปัญญาชาวบ้าน เพื่อเพิ่มรายได้

5) ส่งเสริมคุณภาพสินค้า ผลิตภัณฑ์ และความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นสู่ภูมิภาคและระดับสากล

(1) ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรท้องถิ่น และภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

(2) ส่งเสริมสนับสนุนศักยภาพและความเข้มแข็งของชุมชนให้สามารถพึ่งตนเองได้

5. ยุทธศาสตร์ : การป้องกันปราบปรามและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1) เสริมสร้างให้เกิดอุดมการณ์แนวร่วม

(1) ส่งเสริมการจัดกิจกรรมสร้างค่านิยมร่วมกันในการป้องกันการติดยาเสพติด

2) ส่งเสริมให้จริยธรรม ป้องกันการกลับมาเสพติดซ้ำ

(1) ส่งเสริมการจัดกิจกรรมเสริมสร้างจริยธรรม

3) ส่งเสริมให้ผู้นำเอาจริงจัง สอดส่องดูแล คอยสังเกตการณ์และตักเตือนหรือให้โอกาส ถ้าไม่เชื่อฟังให้ดำเนินการขั้นเด็ดขาด

(1) สร้างการมีส่วนร่วมของผู้นำองค์กรต่าง ๆ ในการเฝ้าระวังปัญหาเสพติด

4) ส่งเสริมการเล่นกีฬา ด้านยาเสพติด

(1) สนับสนุนการจัดกิจกรรมการเล่นกีฬาด้านยาเสพติด

5) จัดสรรงบประมาณในการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง

(1) สนับสนุนงบประมาณเพื่อการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

6) ส่งเสริม สนับสนุนการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(1) สนับสนุนการฝึกอบรม อปพร. และกิจกรรมทาง อปพร.

(2) สนับสนุนเครื่องมือเครื่องใช้ในการรักษาความปลอดภัย

6. ยุทธศาสตร์ : การจัดการสิ่งแวดล้อม

1) พัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

(1) กำหนดเขตพื้นที่ดำเนินการ เพื่อจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตามความเหมาะสมตรงตามศักยภาพของพื้นที่

(2) สนับสนุนอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีที่สะอาด

(3) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในกฎหมายสิ่งแวดล้อม รวมทั้งปลูกจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมดูแล อนุรักษ์และจัดการทรัพยากรทุกระดับ โดยเริ่มจากครอบครัว

(4) สนับสนุนให้เพิ่มพื้นที่สีเขียวในชุมชน พร้อมทั้งฟื้นฟูและอนุรักษ์ป่าไม้ ป่าชายเลน และทรัพยากรทางทะเล

(5) ส่งเสริมให้ภาคธุรกิจเอกชนและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐในการจัดทำผังชุมชน โดยตั้งอยู่บนหลักการใช้ทรัพยากรที่เป็นธรรมชาติ คำนึงและเกิดประโยชน์สูงสุด

(6) สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำจัดขยะมูลฝอย

2) พัฒนาและวางระบบชุมชนเมืองและชนบท

(1) สนับสนุนการจัดทำผังชุมชนเมืองและชนบท

(2) ส่งเสริมให้ความรู้ ประโยชน์ของการทำผังเมือง

7. ยุทธศาสตร์ : การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

1) เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน เพื่อการพึ่งพาตนเองทางสังคมตามระบอบประชาธิปไตย

(1) สนับสนุนการฝึกอบรมให้ความรู้ กระบวนการตามระบอบประชาธิปไตยพึ่งพาตนเอง

(2) สนับสนุนการใช้วิถีชีวิตแบบประชาธิปไตย

2) ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ ความเข้าใจ มีจิตสำนึกและการมีส่วนร่วมทางการเมือง

(1) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และปลูกจิตสำนึกด้านการเมืองการปกครองที่ถูกต้องในรูปแบบหลักสูตรการศึกษา การอบรม การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

(2) เสริมสร้างระบอบประชาธิปไตย โดยเริ่มจากสถาบันครอบครัว ชุมชนและสถาบันต่าง ๆ

(3) ให้ความรู้ ข่าวสารทางด้านการเมือง การปกครองอย่างต่อเนื่องให้มากยิ่งขึ้น

3) ส่งเสริมให้ภาคเอกชนและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภาครัฐ

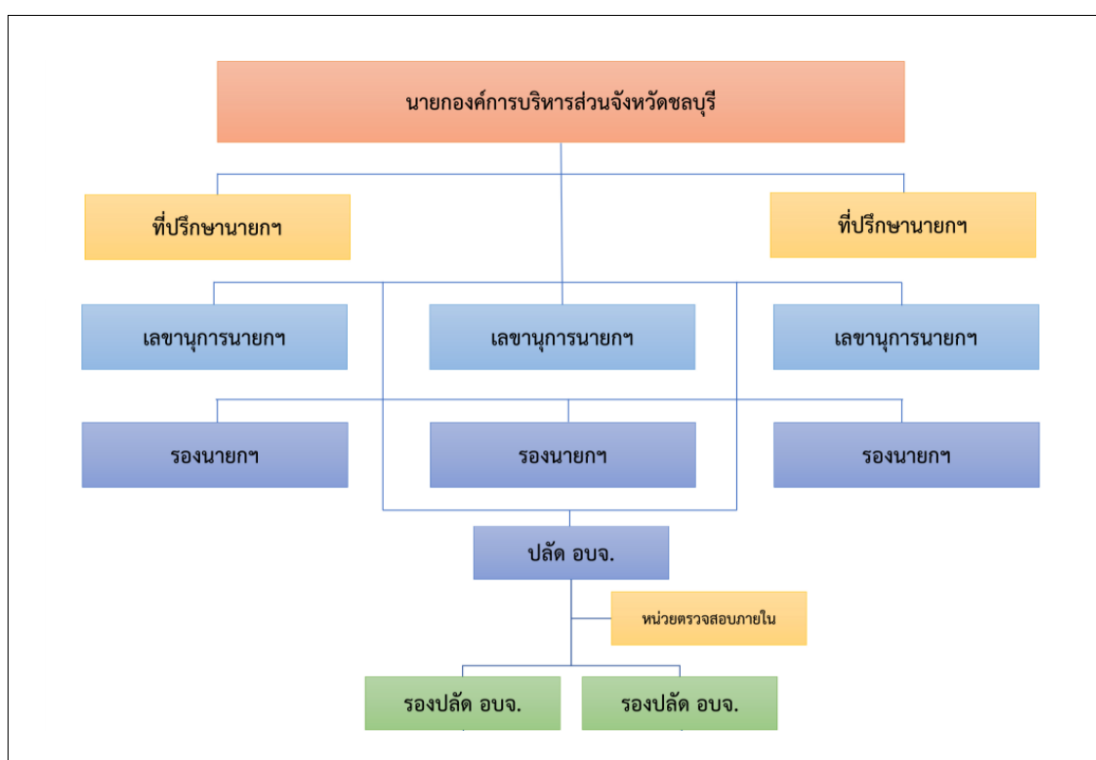
(1) ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบติดตามประเมินผลการดำเนินงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส

- (2) ส่งเสริมมาตรการตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
 - (3) ส่งเสริมให้ปลูกฝังค่านิยมในครอบครัวให้ดำรงชีวิตในวิถีแห่งความพอดี โดยยึดหลักคุณธรรม ไม่ฟุ้งเฟ้อ
 - (4) รณรงค์ให้ประชาชนมีความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการทำงานของข้าราชการ
- 4) ส่งเสริมการบริหารเชิงรุก โดยเน้นการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน
- (1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด โดยเน้นการให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (ONE STOP SERVICE)
 - (2) เพิ่มการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น
- 5) พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐไปสู่องค์กรยุคใหม่
- (1) ปรับปรุงกลไกการบริหารและการบริการของส่วนราชการต่าง ๆ รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเน้นผลลัพธ์ของงานเป็นสำคัญ
 - (2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานด้านการบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น
 - (3) พัฒนาบุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการปฏิบัติงานขององค์กรให้ทันสมัย พร้อมเข้าสู่องค์กรยุคใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 6) ส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อให้เกิดการพัฒนางานด้านการบริการ
- (1) ส่งเสริมให้มีการประสานงานด้านการบริการประชาชนเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ
 - (2) วางระบบการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนในรูปแบบ “บริการฉับไว ประทับใจประชาชน”
- 7) พัฒนาศักยภาพบุคลากร และระบบข้อมูลเพื่อการทำงานสู่มืออาชีพภายใต้องค์กรแห่งการเรียนรู้
- (1) ปรับปรุงงานบริการประชาชน โดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อพัฒนาระบบบริการให้รวดเร็ว ถูกต้อง โดยเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ
 - (2) พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารและสร้างเครือข่ายในการดำเนินงานเกี่ยวกับขั้นตอนและการเตรียมเอกสารหลักฐานเพื่อไปขอรับบริการจากภาครัฐให้ประชาชนทราบล่วงหน้า โดยเน้น “บริการที่ก้าวหน้า ต้องกำหนดเวลาให้แน่นอน”

- (3) จัดให้มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นของประชาชน
- (4) จัดทำแผนตรวจสอบและประเมินผลการให้บริการประชาชน
- (5) จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาชน

โครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

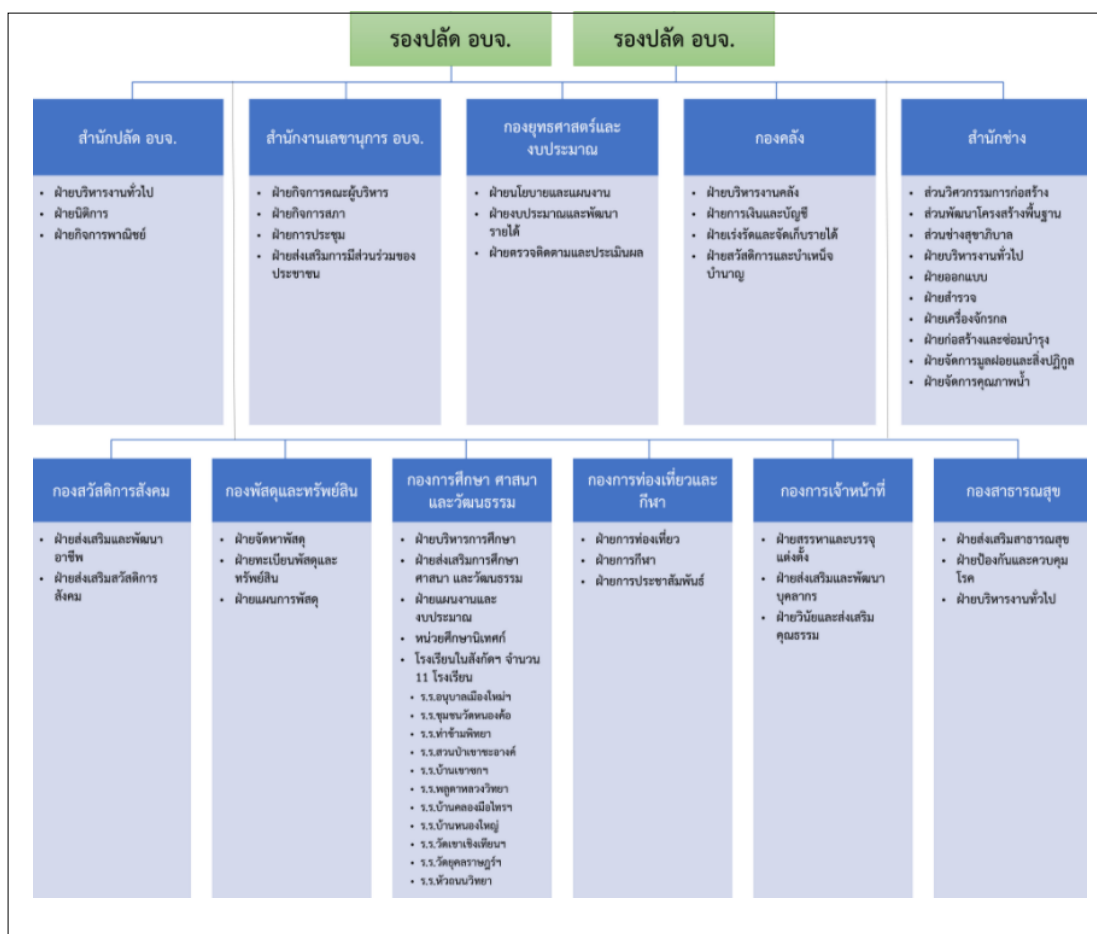
ในส่วนของโครงสร้างการบังคับบัญชาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 โครงสร้างการบังคับบัญชาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ที่มา: (องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี, ออนไลน์, 2565)

นอกจากนี้ ในส่วนของปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ยังมีสำนักงานและกองที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแล จำนวน 11 หน่วยงาน ดังแสดงในภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 โครงสร้างการบังคับบัญชาของสำนักงานและกองภายใต้การกำกับของปลัด อบจ.

ที่มา: (องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี, ออนไลน์, 2564)

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2563) ได้ทำการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผลการศึกษพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.26 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.17 คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 8 คะแนน ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ อันดับที่ 1 งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ ร้อยละ 87.29 (ค่าเฉลี่ย 4.36) อยู่ในระดับ 8 คะแนน อันดับที่ 2 งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก ร้อยละ 86.72 (ค่าเฉลี่ย 4.34) อยู่ในระดับ 8 คะแนน อันดับที่ 3 งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน ร้อยละ 85.12 (ค่าเฉลี่ย 4.26) อยู่ในระดับ 8 คะแนน อันดับที่ 4 งานการให้

บริการอาหารประจำวัน นักเรียนโรงเรียนกีฬารองการบริการส่วนจังหวัดพิษณุโลก ร้อยละ 81.56 (ค่าเฉลี่ย 4.08) อยู่ในระดับ 7 คะแนน โดยผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในระดับมาก มีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน ได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมจาก ผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค เพื่อน/คนรู้จัก

กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (2562) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 2) ศึกษาปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 3) นำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.00 เมื่อพิจารณาแยกตามภารกิจ สามารถเรียงคะแนนความพึงพอใจจาก มากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) งานบริการของกองคลัง อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 2) งานบริการอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร SK Park ประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.33$) คิดเป็นร้อยละ 86.60 3) งานบริการของกองพัสดุและทรัพย์สิน อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.60 4) งานบริการสนามกีฬาของ อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) คิดเป็นร้อยละ 68.60

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2562) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอบ้านดอน จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอบ้านดอน จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.18 ($\bar{X} = 4.76$, S.D.=0.55) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน) สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอบ้านดอน

จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.51 ($\bar{X} = 4.78$, S.D.=0.53) โดยจากการประเมินผลระดับความพึงพอใจ และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่าการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด และโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.40 ซึ่งเท่ากับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจทั้ง 4 งานบริการ/โครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการรักษามาตรฐานและพัฒนาการให้บริการการจัดทำโครงการต่าง ๆ ต่อไปเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562) ได้สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร ประจำปี 2562 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.25 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.48 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = .40) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.24 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.47) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.15 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = .33) และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.12 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = .39) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ร้อยละ 95.25 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็น งานบริการ พบว่า งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.44 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ งานบริการด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.28 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.43) งานบริการ ด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.16 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.49) และงานบริการด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.13 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.51) ตามลำดับ จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม ได้เป็นอย่างดี

Ferreira, Marques, Nunes, and Figueira (2021) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้านในการให้บริการผู้ป่วยในเด็ก มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการผู้ป่วยเด็กในหน่วยงานสาธารณะ และเสนอกลยุทธ์เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของผู้บริโภคและลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ในการเพิ่มความพึงพอใจไม่ได้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดเท่านั้น แต่ลักษณะของเกณฑ์แต่ละเกณฑ์จะแปรผันตามลักษณะความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันไป และหน่วยงานจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อาทิ ทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ความพร้อม และความมีน้ำใจ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

Karanikola, Panagopoulos, Tampakis and Tampakis (2020) ได้ศึกษาเรื่องความชอบและความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมในสวนสัตว์ Attica ประเทศกรีซ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาเยือนสวนสัตว์สาธารณะประเทศกรีซในกรุงเอเธนส์ จำนวน 2 แหล่ง ซึ่งรวบรวมสัตว์มากมายจากทั่วทุกมุมโลก โดยผู้เข้าชมส่วนใหญ่เป็นวัยกลางคนและมีการศึกษาสูง โดยมีแรงจูงใจในการเยี่ยมชมที่เน้นความบันเทิง พวกเขาไปเยี่ยมชมสวนสาธารณะส่วนใหญ่ในฤดูใบไม้ผลิ โดยเดินทางโดยรถยนต์เป็นหลัก และครอบคลุมระยะทาง 5 – 50 กม. สำหรับคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่มีอยู่ในสวนสัตว์ ผู้เยี่ยมชมมีความเห็นว่าการเข้าถึงพื้นที่และการรักษาความปลอดภัยที่มีให้นั้นน่าพึงพอใจ ในเวลาเดียวกันพวกเขาพิจารณาว่าการดูแลสัตว์ สุขอนามัย และที่พักพิงสำหรับสัตว์ที่ได้รับบาดเจ็บนั้นไม่เพียงพอ ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อประสบการณ์การพักผ่อนหย่อนใจกลางแจ้งและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการของสวนสาธารณะเท่ากับ 91.1%

Pop, Băbuț and Dabija (2015) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อภาษีและวิธีการชำระเงินสำหรับงานบริการที่จัดทำโดยหน่วยงานสาธารณะในท้องถิ่น หลักฐานเชิงประจักษ์ในโรมาเนีย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจกับระดับการจัดเก็บภาษีและบริการสาธารณะที่หน่วยงานสาธารณะในท้องถิ่นมีให้ แต่หน่วยงานสาธารณะในท้องถิ่นต้องพิสูจน์ความรับผิดชอบ

อย่างเต็มที่ด้วยความโปร่งใสว่า นำเงินของประชาชนไปใช้ในสิ่งที่ถูกต้อง และให้สิทธิ์ผู้มีรายได้น้อยในการชำระภาษีเป็นงวด ๆ นอกจากนี้หน่วยงานต้องสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โดยพัฒนาวิธีการในการชำระภาษีและอากรที่ต้องชำระที่สะดวกขึ้น

Bente, et al. (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจด้านชาติพันธุ์และพลเมือง: การศึกษาเกี่ยวกับองค์การราชการท้องถิ่นในประเทศโรมาเนีย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีการรับรู้ถึงคุณภาพการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในประเทศโรมาเนีย โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด จำแนกออกเป็นด้านความซื่อสัตย์สุจริต อาทิ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ไม่คดโกงหรือเอาเปรียบประชาชน เป็นต้น ด้านความน่าเชื่อถือ อาทิ การให้ข้อมูลที่โปร่งใส และประชาชนสามารถตรวจสอบที่มาของข้อมูลได้ เป็นต้น ด้านการตอบสนอง อาทิ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและความเท่าเทียมในการได้รับการจากองค์การส่วนท้องถิ่นประเภทต่าง ๆ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ อาทิ การทำให้ประชาชนมีทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์การส่วนท้องถิ่นว่า สามารถเป็นที่พึ่งให้แก่ประชาชนได้ และด้านการเอาใจใส่ อาทิ การติดตามและไต่ถามประชาชนทั้งก่อน ขณะ และหลังจากได้รับการบริการ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ ตลอดจนการประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำผลมาปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม

Footman, Roberts, Mills, Richardson and MaKee (2013) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการวัดประสิทธิภาพของระบบสุขภาพ: การศึกษา 9 ประเทศ ในอดีตของสหภาพโซเวียต ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของระบบสุขภาพในมุมมองของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพ ในหน่วยงานภาครัฐของสหภาพโซเวียตรูปแบบใหม่ (fSU) โดยใช้การถดถอยโลจิสติกส์พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อระบบสุขภาพเพิ่มขึ้นจาก 19.4% ในปี 2544 เป็น 40.6% ในปี 2553 แต่แต่ละประเทศมีความแตกต่างกันมาก โดยปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจที่สูงขึ้น ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานะทางเศรษฐกิจ ซึ่งผู้อยู่อาศัยในชนบทพึงพอใจที่ภาครัฐช่วยทำให้มีสุขภาพที่ดีขึ้นและมีความไว้วางใจทางการเมืองในระดับที่สูงขึ้น

ตารางที่ 2.17 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง				
	มหาวิทยาลัย สวนดุสิต	อบจ. สมุทรสาคร	มหาวิทยาลัย เชียงใหม่	มหาวิทยาลัย บูรพา	มหาวิทยาลัย มหาสารคาม
การมีส่วนร่วมในการพัฒนา	✓				
ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น	✓				
การเผยแพร่ข่าวสาร	✓				
ขั้นตอนการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
ช่องทางการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓
สิ่งอำนวยความสะดวก	✓	✓	✓	✓	✓
ความคุ้มค่าของภารกิจ			✓		

ตารางที่ 2.18 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง				
	Ferreira et. al.	Karanikola et. al.	Pop et. al.	Bente	Footman et. al.
การสื่อสารของพนักงาน	✓				
ความมั่นใจ	✓				
สิ่งอำนวยความสะดวก	✓	✓			
โครงสร้างพื้นฐาน		✓			
การให้บริการ		✓	✓		
การรักษาความปลอดภัย		✓			
ความโปร่งใส			✓		
การสร้างสรรค์สิ่งใหม่			✓		
ความซื่อสัตย์สุจริต				✓	
ความน่าเชื่อถือ				✓	
การตอบสนอง				✓	✓

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คณะผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และ การวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอน ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

จากภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำโครงร่างและกรอบแนวคิดการวิจัย

เป็นขั้นตอนการศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันประกอบกับความจำเป็นในการวิจัย เพื่อจัดทำโครงร่างและกรอบแนวคิดการวิจัยที่อยู่บนพื้นฐานการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรความพึงพอใจ งานบริการ การบริการประชาชน และการบริการสาธารณะ โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และกลั่นกรองแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งไทยและต่างประเทศจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้อย่างเป็นระบบ ได้แก่ ตำรา หนังสือ เอกสารวิชาการ ตลอดจนข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ทำให้ได้มาซึ่งโครงร่างและกรอบแนวคิดการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 สร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย

เป็นขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ภายใต้ความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการของเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกแบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์ในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ตามภารกิจที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี และปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC: Index of item objective congruence) ซึ่งข้อคำถามที่สามารถใช้ได้ ควรมีค่ามากกว่า 0.6 ขึ้นไป (Rovinelli and Hambleton, 1976) จากนั้นนำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะและนำไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคคลที่ไม่ใช่ตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1990) ซึ่งค่าที่ยอมรับได้ควรมากกว่า 0.75 ขึ้นไป (Crano, Brewer and Lac, 2015)

ขั้นตอนที่ 3 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

เป็นขั้นตอนการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กับตัวอย่างจริง จำแนกตามภารกิจ รวมทั้งสิ้น 1,238 คน

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

เป็นขั้นตอนการนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ตามหลักสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ขั้นตอนที่ 5 สรุปผลการวิจัย

เป็นขั้นตอนการสรุปและอภิปรายผลการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และจัดทำรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์เสนอต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีเพื่อพิจารณาและนำไปประโยชน์ต่อไป

3.1 วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ที่มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยดำเนินการศึกษา 2 แบบ คือ

1. การวิจัยศึกษา (Documentary research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานที่เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ
2. การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิดในการแสดงข้อคิดเห็น

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี แยกตามภารกิจทั้ง 4 ภารกิจ ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1967) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด/ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)

ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

2. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของคอคแรน (Cochran, 1977) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z คือ ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% หรือระดับนัยสำคัญ 0.10

มีค่า $Z = 1.65$

e คือ ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error) ที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.10 ภายใต้ความเชื่อมั่น 90%

1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการจากงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สังกัดสำนักปลัด จำนวน 3,200 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2565)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{array}{lll} \text{สูตร} & n & = \frac{N}{(1 + Ne^2)} \\ \text{แทนค่า} & n & = \frac{3,200}{(1 + (3,200 \times 0.05^2))} \\ & n & = 355 \end{array}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด/ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)

ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

ดังนั้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 355 ตัวอย่าง จึงเป็นจำนวนที่น่าเชื่อถือ โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 355 ชุด ถือเป็นอัตราตอบกลับ 100%

2) การชำระภาษี ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการจากงานชำระภาษี สังกัดกองคลัง จำนวน 1,407 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2565)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{array}{lll} \text{สูตร} & n & = \frac{N}{(1 + Ne^2)} \\ \text{แทนค่า} & n & = \frac{1,407}{(1 + (1,407 \times 0.05^2))} \\ & n & = 312 \end{array}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด/ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)

ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

ดังนั้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการชำระภาษี กองคลัง จำนวน 312 ตัวอย่าง จึงเป็นจำนวนที่น่าเชื่อถือ โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 312 ชุด ถือเป็นอัตราตอบกลับ 100%

3) สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ประชากร ในการศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการจากสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ สังกัด กองการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2565)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{Z^2}{(4e^2)} \\ \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{1.65^2}{(4 * 0.10^2)} \\ n &= 68 \end{aligned}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z คือ ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% หรือระดับนัยสำคัญ 0.10

มีค่า $Z = 1.65$

e คือ ระบบความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)

ที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้

ความเชื่อมั่น 95%

ดังนั้น จึงใช้กลุ่มผู้รับบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ อย่างน้อยจำนวน 400 ตัวอย่าง จึงเป็นจำนวนที่น่าเชื่อถือ โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 400 ชุด ถือเป็นอัตราตอบกลับ 100%

4) คลินิกกฎหมาย ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการจากคลินิกกฎหมาย สังกัด สำนักปลัด จำนวน 300 คน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{(1 + Ne^2)} \\ \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{300}{(1 + (300 \times 0.05^2))} \\ n &= 171 \end{aligned}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด/ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)

ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

ดังนั้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการชำระภาษี กองคลัง จำนวน 171 ตัวอย่าง จึงเป็นจำนวนที่น่าเชื่อถือ โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 171 ชุด ถือเป็นอัตราตอบกลับ 100%

จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ สามารถสรุปอัตราการตอบกลับดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนอัตราตอบกลับของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ

ภารกิจ	กลุ่ม ตัวอย่าง	อัตรา ตอบกลับ
1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	355	100%
2. การชำระภาษี	312	100%
3. สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙	400	100%
4. คลินิกกฎหมาย	171	100%
รวม	1,238	-

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้จำแนกตัวแปรออกเป็น 5 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ

ประกอบด้วยตัวแปรจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ 1.1) ความมีระบบของขั้นตอนการให้บริการ 1.2) ความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการ 1.3) ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ 1.4) ความชัดเจนของระยะเวลาการให้บริการ 1.5) ความเหมาะสมของระยะเวลาการให้บริการ 1.6) ความเท่าเทียมของการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประกอบด้วยตัวแปรจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ 2.1) ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ 2.2) ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ 2.3) ความหลากหลายของเวลาการให้บริการ 2.4) ช่องทางการร้องทุกข์ 2.5) การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ และ 2.6) ความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประกอบด้วยตัวแปรจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ 3.1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ 3.2) การแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ 3.3) ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ 3.4) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ 3.5) ความเสมอภาคของการให้บริการ และ 3.6) ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประกอบด้วยตัวแปรจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ 4.1) ความสะอาดสบายของสถานที่ตั้ง 4.2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก 4.3) ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่ตั้ง 4.4) ความเพียงพอของอุปกรณ์ฯ 4.5) ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์ฯ 4.6) ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ตั้ง และ 4.7) ความชัดเจนของป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ

5. ความพึงพอใจต่อการกิจต่าง ๆ

ประกอบด้วยตัวแปรที่แปรผันไปตามลักษณะของภารกิจนั้น ๆ ของการให้บริการประชาชน ประมาณ 5 ข้อ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแต่ละภารกิจข้อคำถามจะมีความแตกต่างกันตามความเหมาะสมและบริบทของการศึกษา แสดงได้ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 รายละเอียดแบบสอบถามแต่ละภารกิจ

ภารกิจ	ข้อคำถาม
1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพสมรส 4) ระดับการศึกษา 5) ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามารับบริการ
2. การชำระภาษี	1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพสมรส 4) ระดับการศึกษา 5) ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามารับบริการ
3. สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙	1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพสมรส 4) ระดับการศึกษา 5) ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามารับบริการ
4. คลินิกกฎหมาย	1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพสมรส 4) ระดับการศึกษา 5) ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามารับบริการ

ตอนที่ 2 แบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเนื้อหาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 แบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเนื้อหาความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ตามภารกิจที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี กำหนด 4 ภารกิจ

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.5 วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด
3. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจโดยผู้เชี่ยวชาญ แล้วคำนวณดัชนีความสอดคล้องภายใน โดย IOC (Index Objective Congruency) โดยเลือกค่า IOC ที่มากกว่า 0.5 ซึ่งพบว่าทุกข้อมีค่าระหว่าง 0.67 – 1.00 จึงถือว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และมีความเหมาะสมสำหรับนำไปสอบถามได้ คณะผู้วิจัยจึงได้และปรับแก้ไขให้เหมาะสมถูกต้องตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปทดสอบความเชื่อมั่น
4. การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) เพื่อทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือจากการทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้ที่ไม่ใช่ตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ซึ่งพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามากกว่า 0.75 ขึ้นไป จึงถือว่ายอมรับและสามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างจริงได้

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยใช้แผนการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – กันยายน พ.ศ. 2565 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลภายในระยะเวลา

ที่กำหนดในสัญญา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่ได้โดยการแจกแบบสอบถามไปยังประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยตรง และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน เพื่อนำมาบันทึกลงในแบบลงรหัส (Coding Form) และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานที่เกี่ยวกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของบุคคล รวมถึงเอกสาร เพื่อเป็นการสร้างพื้นฐานในการศึกษาภาคสนามให้เป็นไปอย่างมีระบบมากขึ้น

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

- 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้
- 2) บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ
- 3) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- 4) ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอ โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิตินี้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1) วิเคราะห์คุณลักษณะของประชากร (ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ และความถี่ในการรับบริการ โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency)

2) การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ข้อมูลรายข้อคำถาม โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

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

3. หลักเกณฑ์การแปรผล โดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 1.00 - 1.80	ควรปรับปรุง
คะแนน 1.81 - 2.60	พอใจน้อย
คะแนน 2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง
คะแนน 3.41 - 4.20	พอใจมาก
คะแนน 4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด

4. การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราร้อยละ หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1 – 5 คะแนน) จะทำการแปลค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

การแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4

ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	65	ระดับคะแนน	3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	60	ระดับคะแนน	2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	55	ระดับคะแนน	1
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	50	ระดับคะแนน	0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,238 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สังกัดสำนักปลัด จำนวน 355 ตัวอย่าง
2. ระดับความพึงพอใจต่องานการชำระภาษี สังกัดกองคลัง จำนวน 312 ตัวอย่าง
3. ระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร. ๙ สังกัดกองการท่องเที่ยว และกีฬา จำนวน 400 ตัวอย่าง
4. ระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย สังกัดสำนักปลัด จำนวน 171 ตัวอย่าง

โดยคณะผู้วิจัยขอนำเสนอรายละเอียดงานบริการที่ทำการประเมินแบ่งเป็น 5 ตอนตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานการชำระภาษี

ตอนที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร. ๙

ตอนที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย

ตอนที่ 5 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

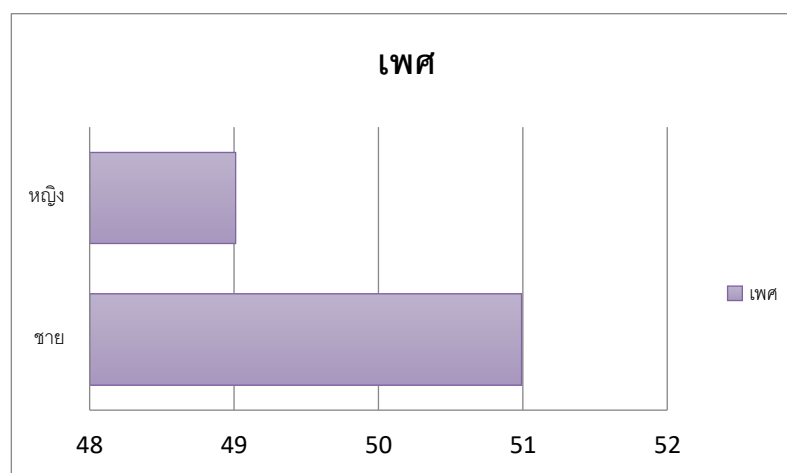
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	181	50.99
หญิง	174	49.01
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 50.99 รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 49.01



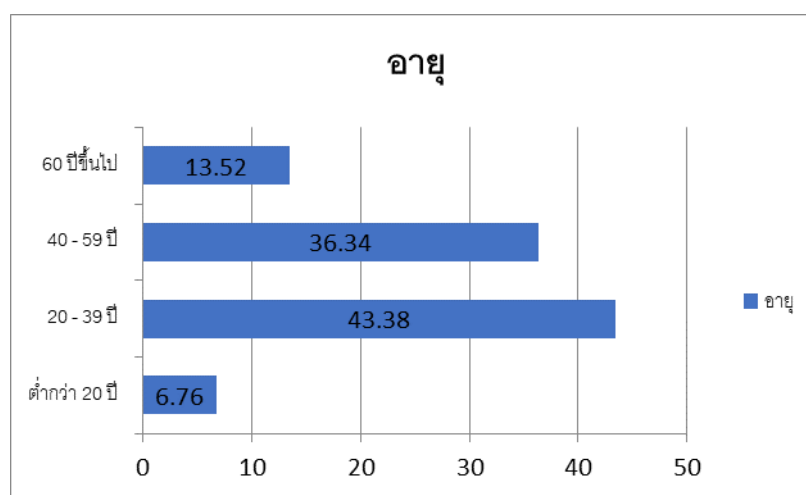
ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	24	6.76
20 - 39 ปี	154	43.38
40 - 59 ปี	129	36.34
60 ปีขึ้นไป	48	13.52
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 39 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 43.38 รองลงมา คือ อายุ 40 - 59 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 36.34



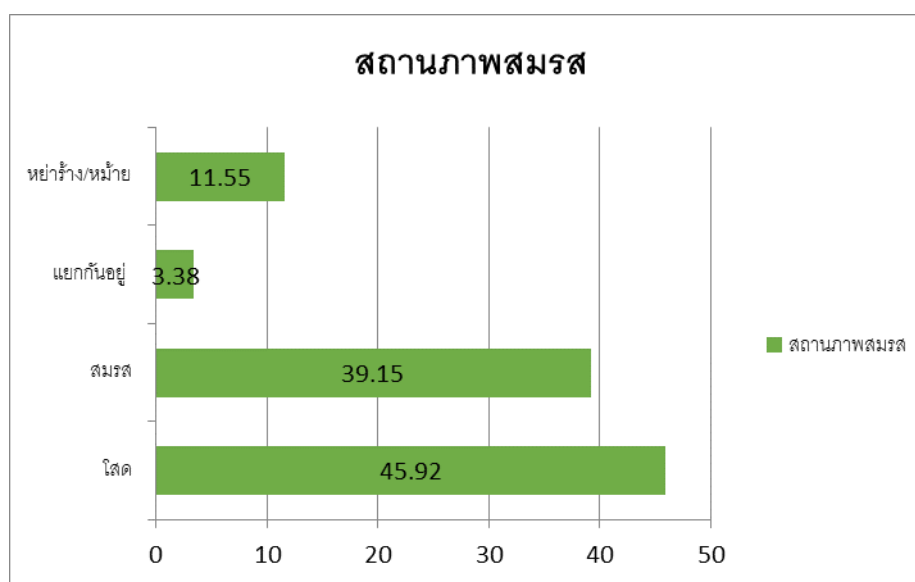
ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	163	45.92
สมรส	139	39.15
แยกกันอยู่	12	3.38
หย่าร้าง/หม้าย	41	11.55
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 45.92 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 39.15



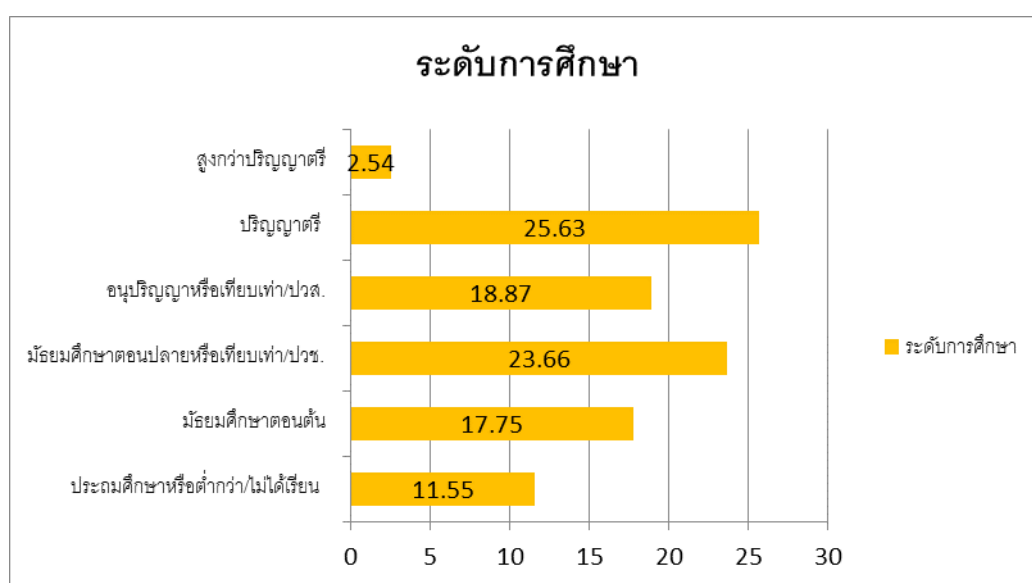
ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	41	11.55
มัธยมศึกษาตอนต้น	63	17.75
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	84	23.66
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	67	18.87
ปริญญาตรี	91	25.63
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.54
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 25.63 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.66



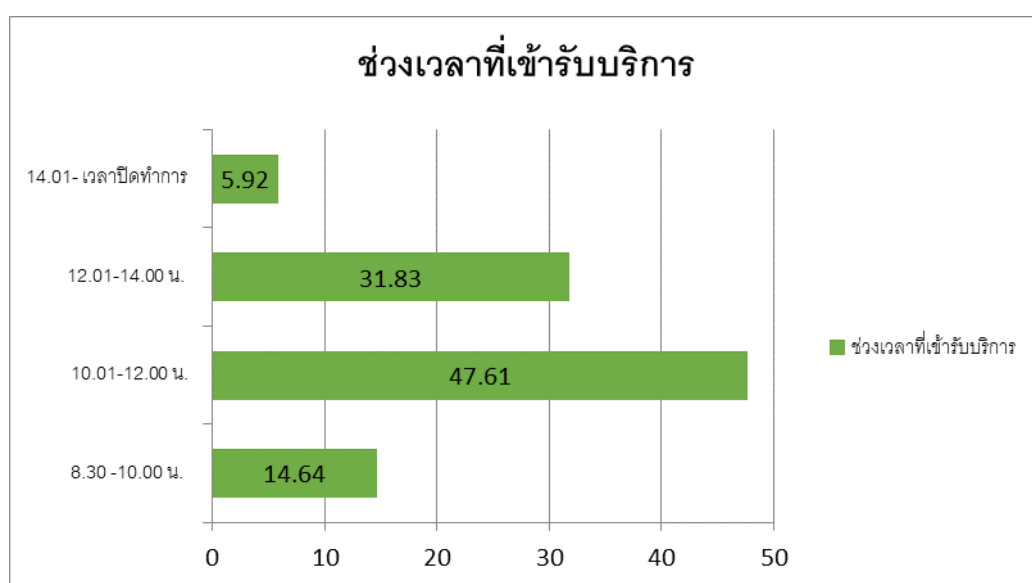
ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30 -10.00 น.	52	14.64
10.01-12.00 น.	169	47.61
12.01-14.00 น.	113	31.83
14.01- เวลาปิดทำการ	21	5.92
รวม	355	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่วนใหญ่ระดับเข้ารับบริการในช่วงเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 47.61 รองลงมา คือ เวลา 12.01-14.00 น. จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 31.83



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

1.6 ระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.6 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นระบบ เข้าใจง่าย และคล่องตัว	95.89	4.79	0.73	มากที่สุด	3
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ	96.80	4.84	0.72	มากที่สุด	1
1.3 ความ สะดวก ที่ได้รับ จากการบริการ	95.80	4.79	0.75	มากที่สุด	5
1.4 มีการจัดทำผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	95.40	4.77	0.76	มากที่สุด	6
1.5 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	95.89	4.79	0.73	มากที่สุด	3
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างยุติธรรม เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน	96.00	4.80	0.78	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.96	4.80	0.75	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.96 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.72)

ตารางที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ที่สำนักงาน ศูนย์เฝ้าระวัง คณะกรรมการหมู่บ้าน ระบบออนไลน์	96.40	4.82	0.75	มากที่สุด	1
2.2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อและช่องทางต่าง ๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เอกสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ เว็บไซต์หน่วยงาน สื่อสังคมออนไลน์	95.80	4.79	0.78	มากที่สุด	3
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่	95.60	4.78	0.74	มากที่สุด	4
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	95.44	4.77	0.74	มากที่สุด	5
2.5 มีระบบการเตือนภัย และการช่วยเหลือในการดำเนินงาน	95.20	4.76	0.72	มากที่สุด	6
2.6 การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที	96.00	4.80	0.76	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.74	4.79	0.75	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ที่สำนักงาน ศูนย์เฝ้าระวัง คณะกรรมการหมู่บ้าน ระบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.75)

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม	96.23	4.81	0.72	มากที่สุด	4
3.2 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์	96.60	4.83	0.73	มากที่สุด	1
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	95.20	4.76	0.78	มากที่สุด	6
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำได้ถูกต้อง	96.34	4.82	0.72	มากที่สุด	3
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.40	4.82	0.72	มากที่สุด	2
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	95.89	4.79	0.73	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.11	4.81	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.73)

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางเข้ามารับบริการ	95.60	4.78	0.73	มากที่สุด	4
4.2 สถานที่ตั้งของหน่วยงานให้บริการมีความสะอาดและปลอดภัย	95.44	4.77	0.74	มากที่สุด	5
4.3 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องสุขา ที่นั่งคอยรับบริการ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ	96.80	4.84	0.73	มากที่สุด	1
4.4 ระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ	95.77	4.79	0.73	มากที่สุด	3
4.5 มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ	95.44	4.77	0.74	มากที่สุด	5
4.6 การจัดสถานที่ให้บริการตามจุดบริการต่าง ๆ แบ่งเป็นสัดส่วนอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เห็นได้ชัด ง่ายและสะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ	96.20	4.81	0.76	มากที่สุด	2
4.7 ป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำการจุดบริการ และการแสดงข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	95.32	4.77	0.74	มากที่สุด	7
โดยรวม	95.80	4.79	0.74	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องสุขา ที่นั่งคอยรับบริการ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X}$ = 4.84, S.D. = 0.73)

ตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สังกัด ด้านภารกิจ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึง พอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
5. ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
5.1 อบจ.ชลบุรีมีการจัดทำคู่มือ แผนปฏิบัติการฉุกเฉิน/แผนสำรอง และมีการฝึกซ้อมตามแผนป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	96.00	4.80	0.75	มากที่สุด	1
5.2 อบจ.ชลบุรีมีการจัดเตรียม ยานพาหนะ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และพลังงานที่จำเป็นด้าน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ พร้อมใช้งานได้ทันที	95.32	4.77	0.74	มากที่สุด	4
5.3 อบจ.ชลบุรีมีการกำหนดมาตรการ รักษาความปลอดภัย ความสงบ เรียบร้อย รวมทั้งการควบคุม การจราจรและการสัญจรภายในเขต พื้นที่รับผิดชอบ	95.44	4.77	0.74	มากที่สุด	3
5.4 อบจ.ชลบุรีมีการจัดเตรียมระบบ การแจ้งเตือนภัยและส่งสัญญาณเตือนภัย ให้ประชาชนได้รับทราบล่วงหน้า และ กำหนดผู้ประสานงานที่สามารถติดต่อ ได้ตลอดเวลาในภาวะฉุกเฉิน	95.77	4.79	0.73	มากที่สุด	2
5.5 อบจ.ชลบุรีมีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และให้ ความ รู้ ด้าน ความปลอดภัย การป้องกันและรับมือ ต่อการเกิดสาธารณภัยต่าง ๆ ให้แก่ ประชาชนเป็นอย่างทั่วถึง	95.32	4.77	0.74	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.57	4.78	0.74	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.57 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย อบจ.ชลบุรีมีการจัดทำคู่มือ แผนปฏิบัติการฉุกเฉิน/แผนสำรอง และมีการฝึกซ้อมตามแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.75)

ตารางที่ 4.11 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.96	4.80	0.75	มากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.74	4.79	0.75	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.11	4.81	0.73	มากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	95.80	4.79	0.74	มากที่สุด	3
5. ต่องานปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	95.57	4.78	0.74	มากที่สุด	5
โดยรวม	95.84	4.79	0.74	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.73)

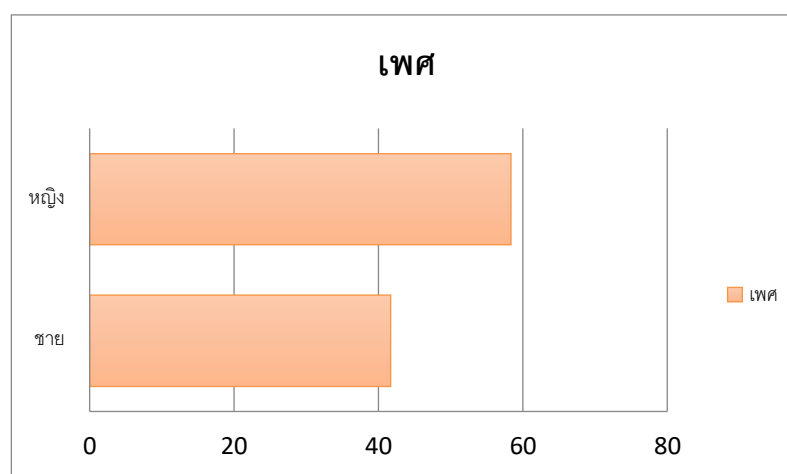
ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานการชำระภาษี

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานการชำระภาษี โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	130	41.67
หญิง	182	58.33
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานการชำระภาษี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมา คือเพศชาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67



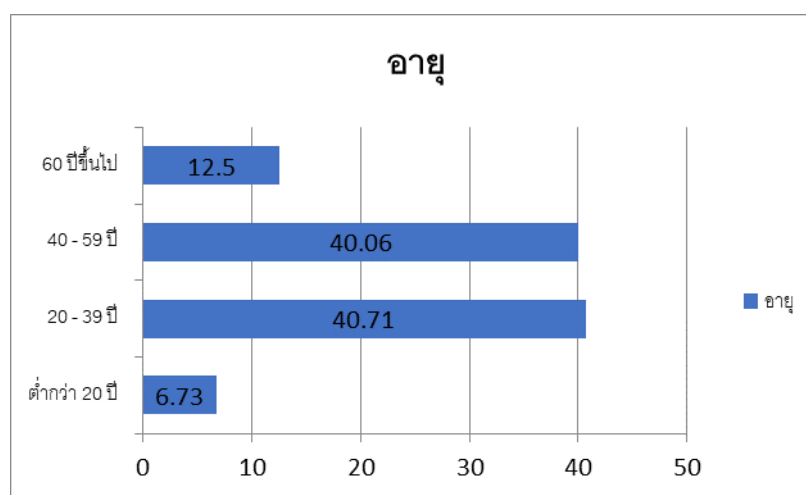
ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

2.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานการชำระภาษี โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	21	6.73
20 - 39 ปี	127	40.71
40 - 59 ปี	125	40.06
60 ปีขึ้นไป	39	12.50
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานการชำระภาษี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 39 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 40.71 รองลงมา คือ อายุ 40 - 59 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 40.06



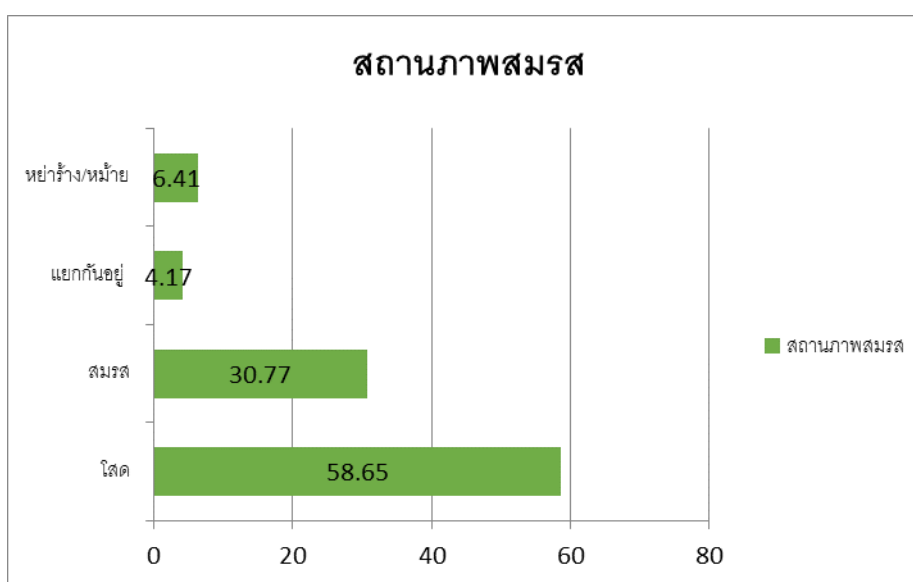
ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

2.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานการชำระภาษี โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	183	58.65
สมรส	96	30.77
แยกกันอยู่	13	4.17
หย่าร้าง/หม้าย	20	6.41
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานการชำระภาษี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 58.65 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77



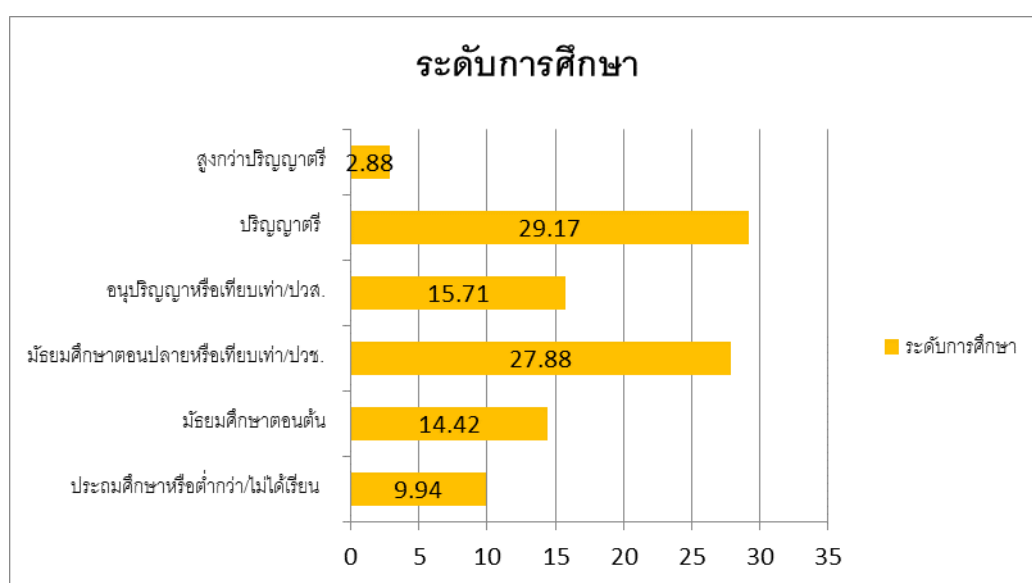
ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

2.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานการชำระภาษี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	31	9.94
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	14.42
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	87	27.88
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	49	15.71
ปริญญาตรี	91	29.17
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.88
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานการชำระภาษี ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 27.88



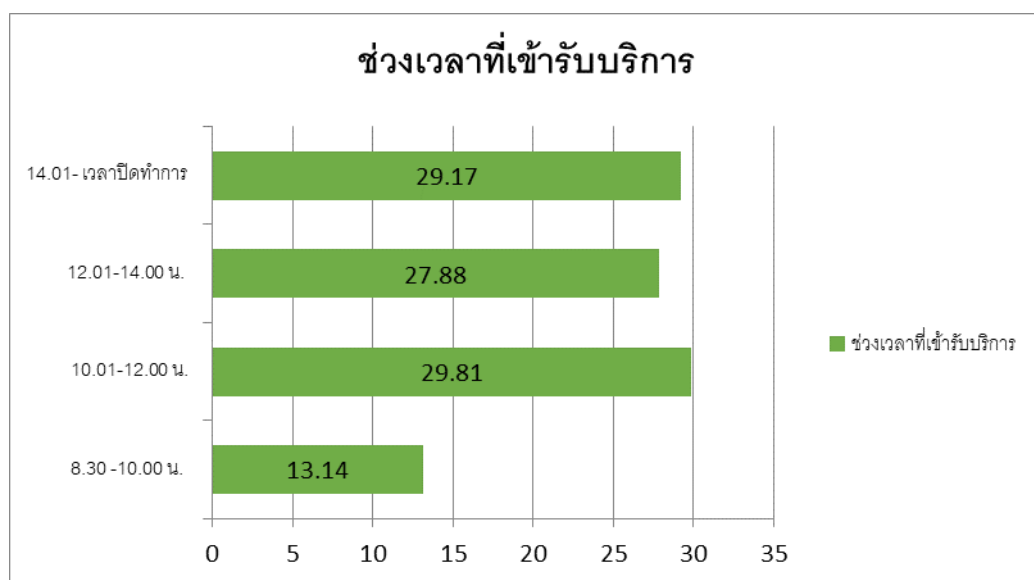
ภาพที่ 4.9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

2.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานการชำระภาษี โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30 -10.00 น.	41	13.14
10.01-12.00 น.	93	29.81
12.01-14.00 น.	87	27.88
14.01- เวลาปิดทำการ	91	29.17
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานการชำระภาษี ส่วนใหญ่เข้ารับบริการเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 29.81 รองลงมา คือ เวลา 14.01-เวลาปิดทำการ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17



ภาพที่ 4.10 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

2.6 ระดับความพึงพอใจต่องานการชำระภาษี สังกัดกองคลัง

ตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานการชำระภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นระบบ เข้าใจง่าย และคล่องตัว	95.58	4.78	0.79	มากที่สุด	4
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ	96.80	4.84	0.79	มากที่สุด	1
1.3 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	95.20	4.76	0.79	มากที่สุด	6
1.4 มีการจัดทำผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	95.58	4.78	0.79	มากที่สุด	4
1.5 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	95.80	4.79	0.79	มากที่สุด	3
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างยุติธรรม เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือ มีการรับบัตรคิว	96.40	4.82	0.71	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.89	4.79	0.83	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานการชำระภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.79)

ตารางที่ 4.18 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานการชำระภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์	95.40	4.77	0.80	มากที่สุด	5
2.2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อและช่องทางต่าง ๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เอกสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ เว็บไซต์หน่วยงาน สื่อสังคมออนไลน์	95.51	4.78	0.79	มากที่สุด	3
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการและออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่	96.20	4.81	0.80	มากที่สุด	1
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	95.58	4.78	0.79	มากที่สุด	2
2.5 มีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารตั้งอยู่ในบริเวณที่พบเห็นได้ง่าย จัดทำป้ายชี้ชัดไวชัดเจน ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงสืบค้นข้อมูล หรือใช้บริการได้ตามความต้องการ	95.20	4.76	0.80	มากที่สุด	6
2.6 พื้นที่ช่องทางให้บริการมีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ และเพียงพอ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์	95.51	4.78	0.79	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.57	4.78	0.79	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานการชำระภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.57 ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.80)

ตารางที่ 4.19 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานการชำระภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	95.45	4.77	0.80	มากที่สุด	5
3.2 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้ บริการ สามารถแก้ไขปัญหาหรือ จัดการต่อข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ได้อย่างทันท่วงที	95.80	4.79	0.80	มากที่สุด	3
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อม ในการให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อ ผู้รับบริการ	95.20	4.76	0.80	มากที่สุด	6
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ ด้านการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้ถูกต้อง	95.51	4.78	0.79	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.00	4.80	0.79	มากที่สุด	2
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	96.40	4.82	0.79	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.73	4.79	0.79	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานการชำระภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.73 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.79)

ตารางที่ 4.20 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานการชำระภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางเข้ามารับบริการ	95.51	4.78	0.79	มากที่สุด	4
4.2 สถานที่ตั้งของหน่วยงานให้บริการมีความสะอาดและปลอดภัย	96.20	4.81	0.79	มากที่สุด	2
4.3 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องสุขา ที่นั่งคอยรับบริการ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ	96.80	4.84	0.79	มากที่สุด	1
4.4 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เช่น เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต WiFi มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ	95.51	4.78	0.79	มากที่สุด	4
4.5 วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพและทันสมัย รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ	95.40	4.77	0.79	มากที่สุด	7
4.6 การจัดสถานที่ให้บริการตามจุดบริการต่าง ๆ แบ่งเป็นสัดส่วนอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เห็นได้ชัด ง่าย และสะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ	95.51	4.78	0.79	มากที่สุด	4

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4.7 ป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำ จุดบริการและการแสดงข้อมูลการให้ บริการต่าง ๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	95.80	4.79	0.79	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.82	4.79	0.79	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการชำระภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.82 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.79) เมื่อ
พิจารณาตามด้านย่อย สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องสุขา ที่นั่งคอยรับ
บริการ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.79)

ตารางที่ 4.21 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการชำระภาษี ด้านการบริการชำระภาษี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
5. การบริการชำระภาษี					
5.1 อบจ.ชลบุรีมีการออกหนังสือแจ้ง เตือนถึงผู้เสียภาษีทุกรายล่วงหน้า ก่อนการจัดเก็บภาษีอย่างน้อย 30 วัน	95.80	4.79	0.79	มากที่สุด	3
5.2 อบจ.ชลบุรีมีการประชาสัมพันธ์ หลักเกณฑ์ วิธีการจัดเก็บรายได้ และ ช่องทางการยื่นแบบชำระภาษีให้ ผู้เสียภาษีได้ทราบอย่างทั่วถึง	95.51	4.78	0.79	มากที่สุด	4
5.3 อบจ.ชลบุรีมีการจัดทำทะเบียน คุมผู้มีหน้าที่เสียภาษี พร้อมทั้งอัตรา ที่ต้องชำระอย่างถูกต้องครบถ้วน	96.00	4.80	0.79	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
5.4 อบจ.ชลบุรีมีการจัดทำแบบฟอร์มในการเสียภาษีที่เข้าใจง่ายและสะดวกต่อการกรอก	95.40	4.77	0.79	มากที่สุด	5
5.5 อบจ.ชลบุรีมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการรับชำระภาษี	96.40	4.82	0.79	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.82	4.79	0.79	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานการชำระภาษี ด้านการกิจการชำระภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.82 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย อบจ.ชลบุรีมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการรับชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.79)

ตารางที่ 4.22 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานการชำระภาษี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.89	4.79	0.83	มากที่สุด	1
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.57	4.78	0.79	มากที่สุด	5
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.73	4.79	0.79	มากที่สุด	4
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	95.82	4.79	0.79	มากที่สุด	3
5. ต่อการกิจการชำระภาษี	95.82	4.79	0.79	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.77	4.79	0.80	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระภาษี ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.83)

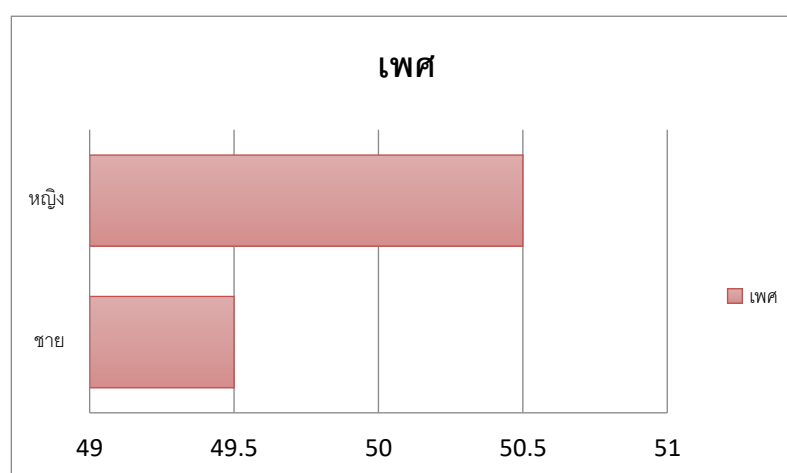
ตอนที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	198	49.50
หญิง	202	50.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50



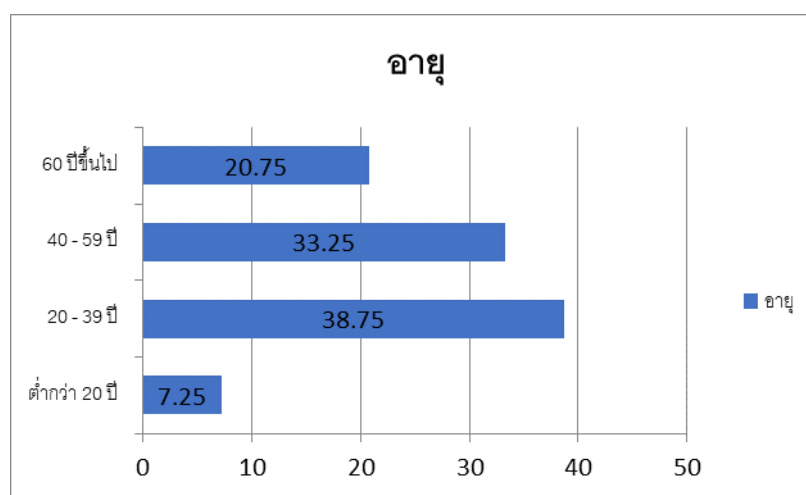
ภาพที่ 4.11 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

3.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	29	7.25
20 - 39 ปี	155	38.75
40 - 59 ปี	133	33.25
60 ปีขึ้นไป	83	20.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 39 ปีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมา คือ อายุ 40 - 59 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25



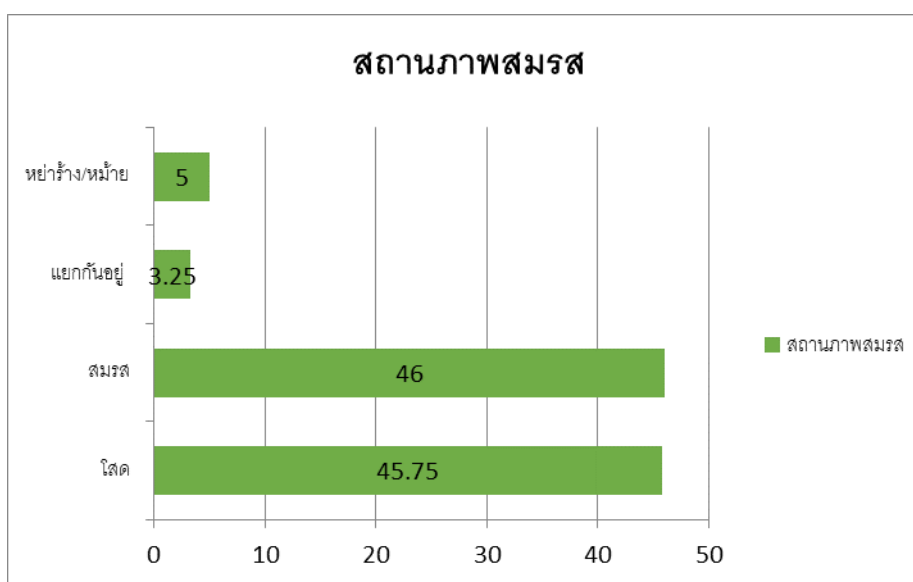
ภาพที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

3.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	183	45.75
สมรส	184	46.00
แยกกันอยู่	13	3.25
หย่าร้าง/หม้าย	20	5.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมา คือ โสด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75



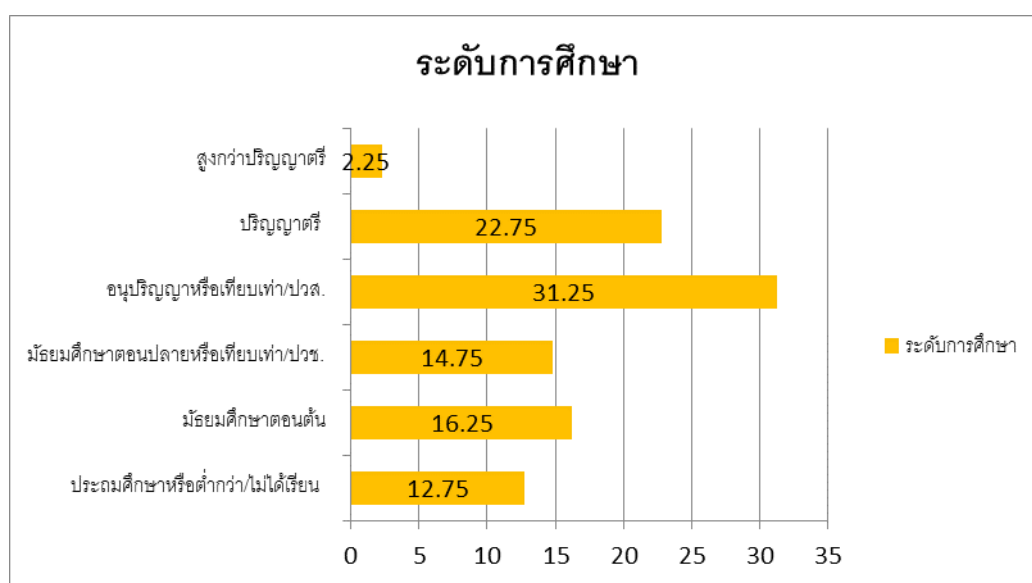
ภาพที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

3.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	51	12.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	65	16.25
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	59	14.75
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	125	31.25
ปริญญาตรี	91	22.75
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75



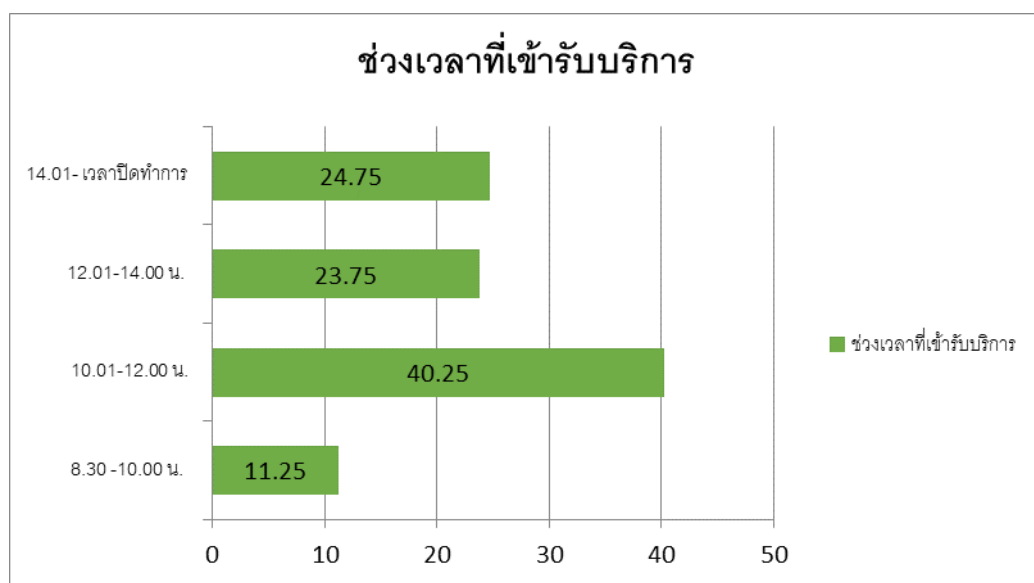
ภาพที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

3.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30 -10.00 น.	45	11.25
10.01-12.00 น.	161	40.25
12.01-14.00 น.	95	23.75
14.01- เวลาปิดทำการ	99	24.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ส่วนใหญ่เข้ารับบริการเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 รองลงมา คือ เวลา 14.01-เวลาปิดทำการ จำนวน 99 คน คิดเป็น ร้อยละ 24.75



ภาพที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

3.6 ระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙

ตารางที่ 4.28 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน	96.55	4.83	0.71	มากที่สุด	2
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.80	4.84	0.71	มากที่สุด	1
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.85	4.79	0.72	มากที่สุด	6
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน	96.25	4.81	0.71	มากที่สุด	4
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	96.40	4.82	0.71	มากที่สุด	3
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	96.20	4.81	0.71	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.34	4.82	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.34 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 4.29 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	96.60	4.83	0.74	มากที่สุด	1
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อ Social Media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	96.20	4.81	0.71	มากที่สุด	4
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่	95.50	4.78	0.73	มากที่สุด	6
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ขอร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ	96.40	4.82	0.71	มากที่สุด	2
2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	95.85	4.79	0.72	มากที่สุด	5
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล	96.35	4.82	0.71	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.15	4.81	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.15 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ให้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.74)

ตารางที่ 4.30 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการ แม้ จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยา มารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี	95.95	4.80	0.72	มากที่สุด	4
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัว เรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติ หน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือ ข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที	95.60	4.78	0.73	มากที่สุด	6
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมี ความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียม เอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น	95.90	4.80	0.72	มากที่สุด	5
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้ คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	96.20	4.81	0.71	มากที่สุด	3

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	96.25	4.81	0.71	มากที่สุด	2
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	96.55	4.83	0.73	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.08	4.80	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.08 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.55 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.73)

ตารางที่ 4.31 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน	96.15	4.81	0.72	มากที่สุด	6
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นึ่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	96.35	4.82	0.71	มากที่สุด	3
4.3 ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	96.55	4.83	0.71	มากที่สุด	2
4.4 ความเพียงพอและความเป็นระเบียบของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการใช้บริการ	96.20	4.81	0.71	มากที่สุด	5
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ	96.80	4.84	0.72	มากที่สุด	1
4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.35	4.82	0.71	มากที่สุด	3
4.7 มีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.15	4.81	0.72	มากที่สุด	6
โดยรวม	96.36	4.82	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.36 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.72)

ตารางที่ 4.32 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ด้านภารกิจสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
5. ภารกิจสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙					
5.1 สภาพแวดล้อมภายในสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ เสียง กลิ่น อุณหภูมิ ความสงบร่มรื่น และคุณภาพอากาศมีความเหมาะสม	96.55	4.83	0.71	มากที่สุด	2
5.2 สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ มีความปลอดภัย ภูมิทัศน์สวยงาม น่าเข้าใช้บริการ	96.20	4.81	0.71	มากที่สุด	4
5.3 ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ได้ทุกกันอย่างเสมอภาค ไม่มีการแบ่งชนชั้น	96.55	4.83	0.71	มากที่สุด	2
5.4 สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ มีสภาพทาง ผิวทาง ขนาดทางเดิน และความสะอาดของทางลาดที่ดี ไม่เป็นอันตราย	96.80	4.84	0.71	มากที่สุด	1
5.5 สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ที่ขายอาหาร ที่นั่งพักให้บริการครบครัน	96.15	4.81	0.72	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.45	4.82	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ด้านภารกิจสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ มีสภาพทาง ผิวทาง ขนาดทางเดิน และความสะอาดของทางลาดที่ดี ไม่เป็นอันตราย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 4.33 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.34	4.82	0.71	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	96.15	4.81	0.72	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.08	4.80	0.72	มากที่สุด	5
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.36	4.82	0.71	มากที่สุด	2
5. ต่อภารกิจสวนสาธารณะเฉลิม พระเกียรติ ร.๙	96.45	4.82	0.71	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.28	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.28 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ภารกิจสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ เฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71)

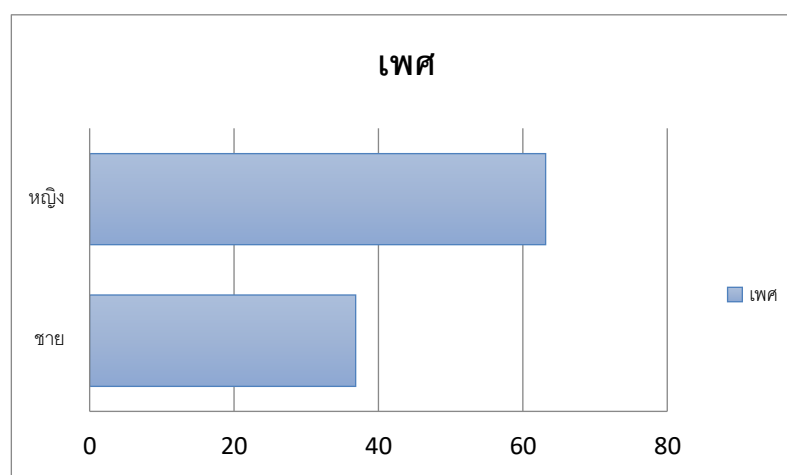
ตอนที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานคลินิกกฎหมาย โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	63	36.84
หญิง	108	63.16
รวม	171	100.00

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานคลินิกกฎหมาย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84



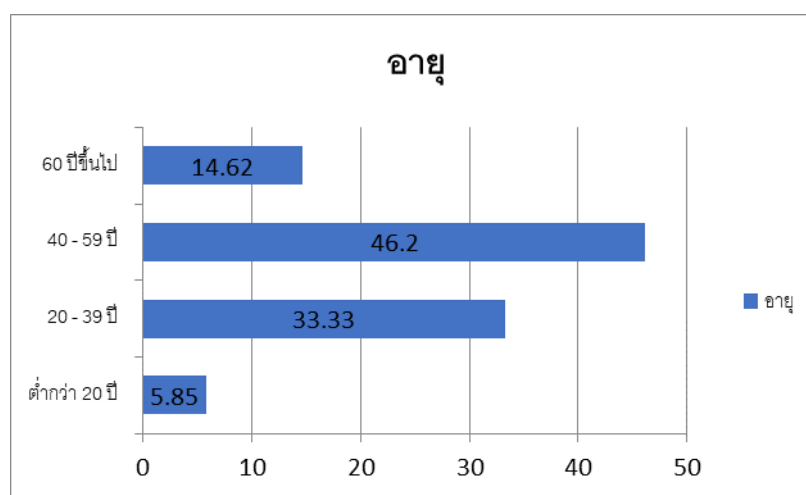
ภาพที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานคลินิกกฎหมาย โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	10	5.85
20 - 39 ปี	57	33.33
40 - 59 ปี	79	46.20
60 ปีขึ้นไป	25	14.62
รวม	171	100.00

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานคลินิกกฎหมาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมา คือ อายุ 20-39 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33



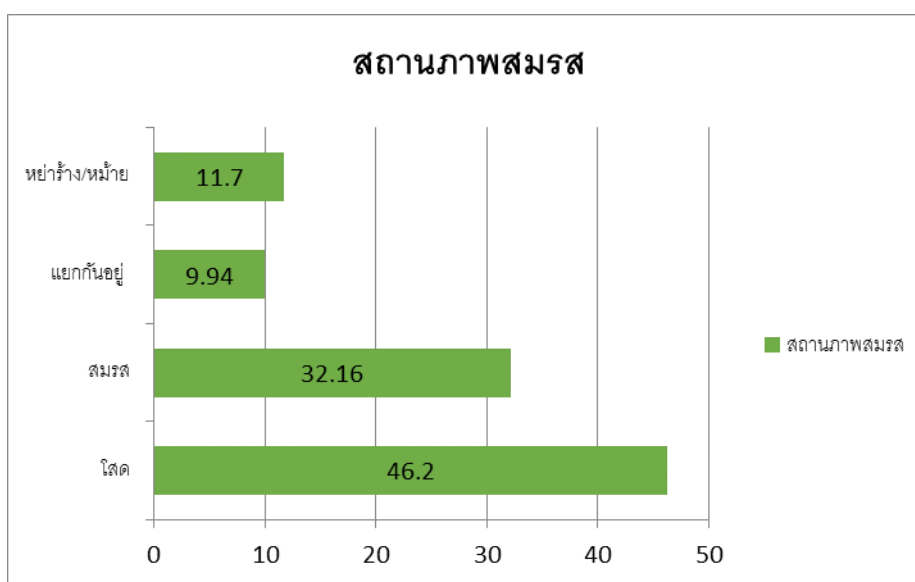
ภาพที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานคลินิกกฎหมาย โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	79	46.20
สมรส	55	32.16
แยกกันอยู่	17	9.94
หย่าร้าง/หม้าย	20	11.70
รวม	171	100.00

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานคลินิกกฎหมาย ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 32.16



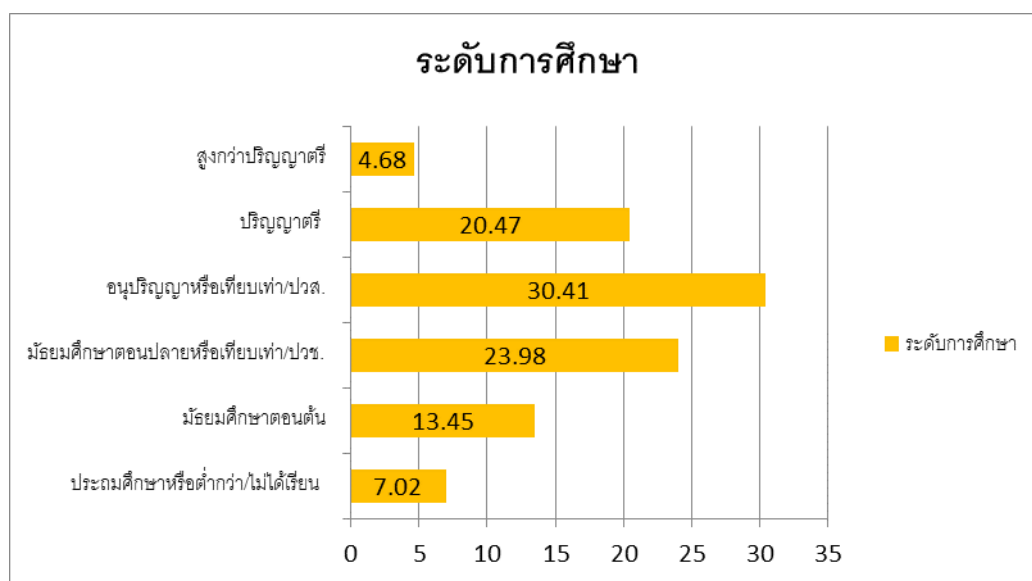
ภาพที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานคลินิกกฎหมาย โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	12	7.02
มัธยมศึกษาตอนต้น	23	13.45
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	41	23.98
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	52	30.41
ปริญญาตรี	35	20.47
สูงกว่าปริญญาตรี	8	4.68
รวม	171	100.00

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานคลินิกกฎหมาย ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 30.41 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 23.98



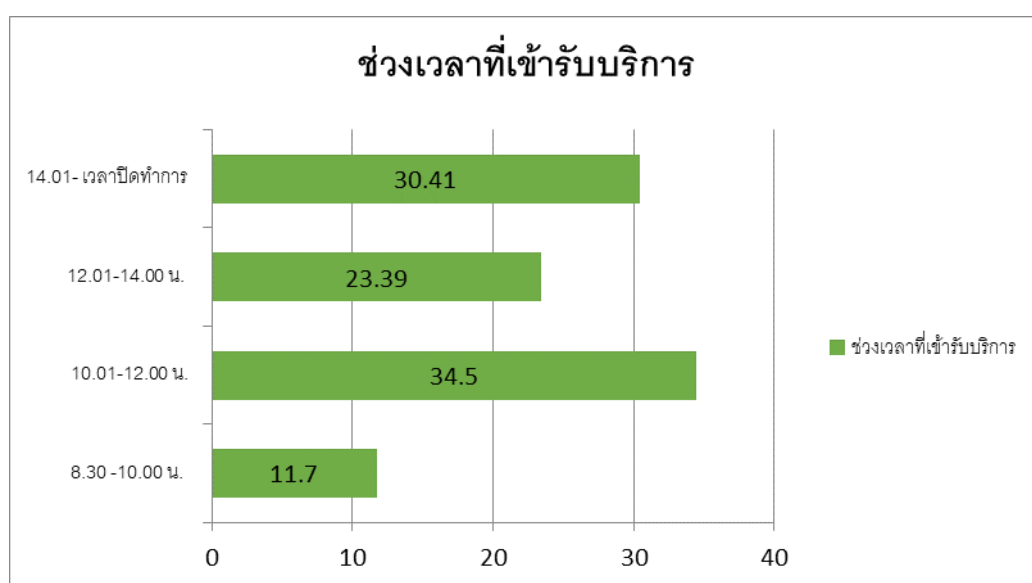
ภาพที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม งานคลินิกกฎหมาย โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30 -10.00 น.	20	11.70
10.01-12.00 น.	59	34.50
12.01-14.00 น.	40	23.39
14.01- เวลาปิดทำการ	52	30.41
รวม	171	100.00

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานคลินิกกฎหมาย ส่วนใหญ่เข้ารับบริการเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 59 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.50 รองลงมา คือ เวลา 14.01-เวลาปิดทำการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 30.41



ภาพที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

4.6 ระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย สังกัด สำนักปลัด อบจ.

ตารางที่ 4.39 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นระบบ เข้าใจง่าย และคล่องตัว	95.87	4.79	0.75	มากที่สุด	2
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ	96.80	4.84	0.75	มากที่สุด	1
1.3 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	95.20	4.76	0.76	มากที่สุด	6
1.4 มีการจัดทำผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	95.40	4.77	0.76	มากที่สุด	4
1.5 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	95.60	4.78	0.75	มากที่สุด	3
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างยุติธรรม เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับ บัตรคิว	95.40	4.77	0.76	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.71	4.79	0.75	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.71 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X}$ = 4.84, S.D. = 0.75)

ตารางที่ 4.40 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย สังกัด ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์	95.40	4.77	0.79	มากที่สุด	4
2.2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อและช่องทางต่าง ๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เอกสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ เว็บไซต์หน่วยงาน สื่อสังคมออนไลน์	95.40	4.77	0.76	มากที่สุด	4
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่	96.60	4.83	0.58	มากที่สุด	1
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	95.67	4.78	0.75	มากที่สุด	2
2.5 มีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารตั้งอยู่ในบริเวณที่พบเห็นได้ง่าย จัดทำป้ายชี้ชัดไว้ชัดเจน ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงค้นข้อมูล หรือใช้บริการได้ตามความต้องการ	94.93	4.75	0.76	มากที่สุด	6
2.6 พื้นที่ช่องทางให้บริการมีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ และเพียงพอ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์	95.60	4.78	0.75	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.60	4.78	0.74	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และ ออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.58)

ตารางที่ 4.41 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย สังกัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม	95.00	4.75	0.76	มากที่สุด	6
3.2 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้ บริการ สามารถแก้ไขปัญหาหรือ จัดการต่อข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที	95.80	4.79	0.77	มากที่สุด	3
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อม ในการให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อ ผู้รับบริการ	95.20	4.76	0.76	มากที่สุด	5
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ ด้านกฎหมายเป็นอย่างดี สามารถ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้ คำแนะนำได้ถูกต้อง	95.33	4.77	0.76	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.40	4.82	0.76	มากที่สุด	1
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	95.87	4.79	0.75	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.60	4.78	0.76	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.76)

ตารางที่ 4.42 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางเข้ามารับบริการ	95.33	4.77	0.76	มากที่สุด	5
4.2 สถานที่ตั้งของหน่วยงานให้บริการมีความสะอาดและปลอดภัย	95.60	4.78	0.75	มากที่สุด	3
4.3 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องสุขา ที่นั่งคอยรับบริการ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ	96.40	4.82	0.75	มากที่สุด	1
4.4 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เช่น เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต WIFI มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ	95.33	4.77	0.76	มากที่สุด	5
4.5 วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพและทันสมัย รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการใช้บริการ	95.87	4.79	0.75	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.42 (ต่อ)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4.6 การจัดสถานที่ให้บริการตามจุด บริการต่าง ๆ แบ่งเป็นสัดส่วนอยู่ใน ตำแหน่งที่เหมาะสม เห็นได้ชัด ง่าย และสะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ	95.60	4.78	0.75	มากที่สุด	3
4.7 ป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำ จุดบริการ และการแสดงข้อมูล การให้บริการต่าง ๆ ชัดเจน เข้าใจ ง่าย	95.27	4.76	0.76	มากที่สุด	7
โดยรวม	95.63	4.78	0.75	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.63 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องสุขา ที่นั่งคอยรับบริการ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.72)

ตารางที่ 4.43 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย ด้านภารกิจคลินิกกฎหมาย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
5. ภารกิจคลินิกกฎหมาย					
5.1 อบจ.ชลบุรีมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบข้อหารือ ปัญหาทางกฎหมายแก่ประชาชน และให้ความอนุเคราะห์ในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน	95.80	4.79	0.75	มากที่สุด	3
5.2 อบจ.ชลบุรีมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการเกี่ยวกับกฎหมายผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต ด้วยการทำงานแบบทันที และทันกับเวลาที่กำหนดในเวลาราชการ	95.40	4.77	0.76	มากที่สุด	4
5.3 อบจ.ชลบุรีมีการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับกฎหมายให้บริการแก่ประชาชน และเผยแพร่ข่าวสารและความรู้ทางกฎหมายผ่านสื่อสังคมออนไลน์	95.87	4.79	0.75	มากที่สุด	2
5.4 อบจ.ชลบุรีมีการสร้างภาคีเครือข่ายความร่วมมือที่ปรึกษา ด้านกฎหมายระหว่างหน่วยงาน ภายในและภายนอก	96.00	4.80	0.75	มากที่สุด	1
5.5 อบจ.ชลบุรีมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายเบื้องต้น และกฎหมายในชีวิตประจำวัน ให้แก่ประชาชน	95.33	4.77	0.76	มากที่สุด	5
โดยรวม	95.68	4.78	0.75	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย ด้านภารกิจคลินิกกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.68 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย อบจ.ชลบุรีมีการสร้างภาคีเครือข่ายความร่วมมือที่ปรึกษาด้านกฎหมาย ระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.75)

ตารางที่ 4.44 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.71	4.79	0.75	มากที่สุด	1
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.60	4.78	0.74	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.60	4.78	0.76	มากที่สุด	4
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	95.63	4.78	0.75	มากที่สุด	3
5. ต่อภารกิจคลินิกกฎหมาย	95.68	4.78	0.75	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.64	4.78	0.75	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.86 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.71 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.75)

ตอนที่ 5 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4.45 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.84	4.79	0.74	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 2 งานการชำระภาษี	95.77	4.79	0.80	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 3 งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙	96.28	4.81	0.71	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 งานคลินิกกฎหมาย	95.64	4.78	0.75	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.88	4.79	0.75	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.75) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.28 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.74) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 2 งานการชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.80) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 4 งานคลินิกกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.64 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.75)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการชำระภาษี งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ และ งานคลินิกกฎหมาย

โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงาน ดังนี้
ร้อยละ 95.84 ร้อยละ 95.77 ร้อยละ 96.28 และร้อยละ 95.64 ตามลำดับ

$$\begin{aligned}
 \text{จำนวน} &= \frac{383.53}{4} \\
 &= 95.88 \\
 \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}
 \end{aligned}$$

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สรุปรายการความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และ 2) ศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 50.99 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 49.01 มีอายุระหว่าง 20 - 39 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 43.38 รองลงมา คือ อายุ 40 - 59 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 36.34 มีสถานภาพโสด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 45.92 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 39.15 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 25.63 รองลงมา คือมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.66 เข้ารับบริการในช่วงเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 47.61 รองลงมาคือเวลา 12.01-14.00 น. จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 31.83

2) ระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.73) จำแนกเป็นรายด้านได้ดังต่อไปนี้

2.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.96 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.72)

2.2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ที่สำนักงาน ศูนย์เฝ้าระวัง คณะกรรมการหมู่บ้าน ระบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.75)

2.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.73)

2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องสุขา ที่นั่งคอยรับบริการ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.73)

2.5) ด้านภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.57 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย อบจ.ชลบุรีมีการจัดทำคู่มือ แผนปฏิบัติการฉุกเฉิน/แผนสำรอง และมีการฝึกซ้อมตามแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.75)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจ ต่องานการชำระภาษี

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 มีอายุระหว่าง 20 - 39 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 40.71 รองลงมา คือ อายุ 40 - 59 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 40.06 มีสถานภาพโสด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 58.65 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17 รองลงมา คือมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 27.88 เข้ารับบริการในช่วงเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 29.81 รองลงมา คือ เวลา 14.01- เวลาปิดทำการ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17

2) ระดับความพึงพอใจต่องานการชำระภาษี

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานการชำระภาษี ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.83) จำแนกเป็นรายด้านได้ดังต่อไปนี้

2.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานการชำระภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.79)

2.2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานการชำระภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.57 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.80)

2.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานการชำระภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.73 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.79)

2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการชำระภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.82 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องสุขา ที่นั่งคอยรับบริการ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.79)

2.5) ด้านการบริการชำระภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการชำระภาษี ด้านการบริการชำระภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.82 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย อบจ.ชลบุรีมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการรับชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.79)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 มีอายุระหว่าง 20 - 39 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมา คือ อายุ 40 - 59 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 มีสถานภาพสมรส จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมา คือ โสด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 125 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.25 รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 เข้ารับบริการในช่วงเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 รองลงมา คือ เวลา 14.01- เวลาปิดทำการ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75

2) ระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.28 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า การบริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ เฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71) จำแนกเป็นรายด้านได้ดังต่อไปนี้

2.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.34 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.71)

2.2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.15 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.74)

2.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.08 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.55 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.73)

2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.36 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.72)

2.5) ด้านภารกิจสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ด้านภารกิจสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ มีสภาพทาง ผิวทาง ขนาดทางเดิน และความสะอาดของทางลาดที่ดี ไม่เป็นอันตราย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.71)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 มีอายุระหว่าง 40-59 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมา คือ อายุ 20-39 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 มีสถานภาพโสด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 32.16 มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 30.41 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 20.47

เข้ารับบริการในช่วงเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมา คือ เวลา 14.01-เวลาปิดทำการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 30.41

2) ระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.86 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.71 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.75) จำแนกเป็นรายด้านได้ดังต่อไปนี้

2.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.71 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.75)

2.2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.58)

2.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.76)

2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.63 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องสุขา ที่นั่งคอยรับบริการ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.72)

2.5) ด้านภารกิจคลินิกกฎหมาย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย ด้านภารกิจคลินิกกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.68 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย อบจ.ชลบุรีมีการสร้างภาคีเครือข่ายความร่วมมือที่ปรึกษาด้านกฎหมายระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.75)

ตอนที่ 5 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.75) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.28 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.74) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 2 งานการชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.80) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 4 งานคลินิกกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.64 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.75) โดยคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงาน คือ ร้อยละ 95.84 ร้อยละ 95.77 ร้อยละ 96.28 และร้อยละ 95.64 ตามลำดับ คะแนนที่ได้จึงเท่ากับ 10 คะแนน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ได้ดังต่อไปนี้

1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.73) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2563) เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี ประจำปี พ.ศ. 2563 ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 418 คน คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานรัฐ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 และหน่วยงานเอกชน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ซึ่งความพึงพอใจต่องานให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.16 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.34 รองลงมา ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.32 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.09 และผลการวิจัยของคณะทำงานเตรียม

ความพร้อมในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี (2565) เรื่อง รายงานการประเมิน ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 ที่พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการแต่งกายเหมาะสม พุดจาสุภาพ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48 ด้านการบริการอย่างมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49 ด้านการให้คำชี้แจงอย่างชัดเจน ทุกขั้นตอน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49 ด้านการบริการด้วยความเต็มใจ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 และด้านความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ และให้บริการอย่างดี ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51

ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก พนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนคุณภาพการบริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการตามข้อตกลงและเชื่อถือได้ การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการให้บริการ การตอบสนองลูกค้าด้วยความเต็มอกเต็มใจ การให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ และการยินดีช่วยเหลือลูกค้า ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจให้แก่ลูกค้า จากการที่พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะของพนักงาน บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ การเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การที่ลูกค้าแต่ละรายได้รับความเอาใจใส่จากพนักงานผู้ให้บริการและการรับฟังความต้องการของลูกค้า และสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงอุปกรณ์ หรือเครื่องมือในการให้บริการ ตลอดจนพนักงานที่ให้บริการ (วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง, 2564) ดังนั้น การบริการ (Services) จึงหมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และผลจากการกระทำนั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจ การบริการที่ดีจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ตรงตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ดี และในขณะเดียวกันก็รู้สึกประทับใจในสิ่งที่รับไปพร้อม ๆ กัน ภายใต้ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

อนึ่ง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ในประเด็นการมีระบบการเตือนภัยและการช่วยเหลือในการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.76$) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชลธิชา สุพรรณาลัย (2565) เรื่อง โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่บ่งชี้ความสามารถทางการจัดการเชิงกลยุทธ์ในสภาวะวิกฤติของธุรกิจบริการท่ามกลางการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ที่พบว่า การมีระบบการเตือนภัยและการช่วยเหลือในการดำเนินงาน ถือเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์เชิงรุก (Proactive Strategy) ตามแนวคิดการจัดการเชิงกลยุทธ์ในสภาวะวิกฤติ (Strategic Crisis Management) ซึ่งเป็นกระบวนการเชิงระบบที่ออกแบบมาเพื่อลดหรือป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดจากสภาวะวิกฤตินั้น

ซึ่งส่งผลกระทบได้หลายระดับ และเป็นทักษะสำคัญของผู้ประกอบการในการกำหนดกลยุทธ์และรูปแบบการจัดการที่ประยุกต์ใช้ในสถานการณ์พิเศษ หรือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด อันจะส่งผลกระทบในเชิงลบต่อธุรกิจ การจัดการเชิงกลยุทธ์ในสภาวะวิกฤติจึงช่วยให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้ภายใต้การสูญเสียที่น้อยที่สุดและฟื้นฟูธุรกิจให้รวดเร็วที่สุด โดยกลยุทธ์เชิงรุก หมายถึง การพลิกวิกฤติให้เป็นโอกาส โดยการนำกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยเฉพาะด้านการเงิน ในขณะที่คู่แข่งกำลังอยู่ในสภาวะตื่นตระหนกกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยกลยุทธ์เชิงรุกประกอบด้วย การจัดตั้งทีมงานที่มีหน้าที่จัดการกับสภาวะวิกฤติโดยเฉพาะ ซึ่งอาจเป็นทีมข้ามสายงาน หรือทีมผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ และการจัดทำแผนป้องกันความเสี่ยงจากการเกิดสภาวะวิกฤติอย่างครบวงจร ที่ครอบคลุมด้านการประเมินความเสี่ยง การกำหนดระดับความเสี่ยง และแนวทางการแก้ปัญหา ตลอดจนการพัฒนาระบบเตือนภัยจากการเกิดสภาวะวิกฤติล่วงหน้าเพื่อเป็นข้อมูลทีมงานข้างต้นจัดการกับสภาวะวิกฤติได้ทันการณ์ แต่ในสถานการณ์หรือบริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในฐานะที่เป็นองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นที่ไม่ได้มุ่งแสวงหาผลกำไรเหมือนองค์กรธุรกิจอื่น ๆ อาจยังไม่ได้มุ่งเน้นความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน (Competitive Advantage) ดังเช่นภาคธุรกิจอื่น ๆ ดังนั้น ระบบเตือนภัยต่าง ๆ อาจอ้างอิงจากของส่วนกลาง อาทิ การประกาศข่าวจากภาครัฐ เป็นต้น

2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการชำระภาษี ในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.83) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง (2564) เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาล ตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาท และประเภทภาษีที่ชำระมากที่สุด คือ ภาษีบำรุงท้องที่ คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านสิ่งจูงใจได้ ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านโครงสร้างภาษี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และพบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ตัว สามารถร่วมกันส่งผลต่อ

ความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ได้ร้อยละ 36.40 และผลการวิจัยของ วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล, นุกูล ชื่นพัก, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ฐิติพงศ์ เกตุอมร และจิตกริ บุญโชติ (2563) เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคองส์ ที่พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาตามภารกิจงาน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานขออนุญาตก่อสร้างมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมาเป็นงานให้บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 แสดงว่าเทศบาลคองส์มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการ มีความสะดวก คล่องตัว และมีความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อย่างไรก็ตาม ควรมียุทธศาสตร์ขั้นตอนให้รวดเร็วเพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงอย่างทั่วถึง เตรียมวางแผนล่วงหน้า เมื่อมาขอรับบริการ โดยแจ้งรายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ ผ่านทาง Website, สื่อ Social media เป็นต้น ซึ่งการวางแผนงานที่ดีส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น นั้นหมายถึง เป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างหนึ่ง ตลอดจนผลการวิจัยของ สัญญา เคนาภูมิ (2563) เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสงยาง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ที่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสงยาง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร งานด้านรายได้หรือภาษี ในส่วนประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ประเด็น ดังนี้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.57 (S.D.= 0.42) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดจำนวน 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นด้านช่องทางในการให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.60 (S.D.=0.61) รองลงมา คือ ประเด็นด้านกระบวนการ และขั้นตอนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.58 (S.D.= 0.37) ต่อมาคือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.56 (S.D.= 0.39) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.55 (S.D.= 0.40)

ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากในปัจจุบันขั้นตอนการบริการที่กระชับและรวดเร็วส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างยิ่ง เพราะสะท้อนว่า องค์กรมีการบริหารเวลา (Time Management) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น วิธีการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร (One-Stop-Service) ผ่านการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้ง่าย (Work Simplification) โดยใช้แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ (ECRS) ได้แก่ การขจัด (Eliminate) คือ การตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นในกระบวนการออกไป ช่วยลดเวลาทรัพยากร ค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเสียไป

หรือไม่คุ้มค่าในการทำงานออกไป การรวม (Combine) คือ การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกัน โดยให้มีมาตรฐานที่ถูกต้องและลดข้อผิดพลาดเพื่อความรวดเร็วและประหยัดทรัพยากร แรงงาน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการทำงาน การจัดการใหม่ (Rearrange) คือ การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสม ทำให้เกิดความสอดคล้องกัน เกิดการสะดวก คล่องตัวในการทำงาน และการทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) คือ ปรับปรุงวิธีการทำงานหรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

ทั้งนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ ในประเด็นมีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารตั้งอยู่ในบริเวณที่พบเห็นได้ง่าย จัดทำป้ายชี้ชัดได้ชัดเจน ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงค้นข้อมูล หรือใช้บริการได้ตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.76$) ซึ่งถือเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นว่า ศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) จะช่วยสร้างความสะดวกและรวดเร็วในการเข้ารับบริการ ในมุมมองของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ที่หมายถึงการนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น โดยรูปแบบของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เบ็ดเสร็จ มีได้หลายรูปแบบที่สำคัญ คือ 1) การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน เป็นการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ ที่เกิดขึ้น คือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมาก ก็เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที 2) กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด ซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรก คือ ขณะที่รูปแบบแรกนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังให้บริการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกัน แต่รูปแบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทั้งหมด โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่นๆ กระจายอำนาจมาให้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน ตัวอย่างของรูปแบบนี้ เช่น การให้บริการของธนาคาร เป็นต้น 3) การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ รูปแบบนี้อาจใช้วิธีการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน (Reprocess) หรือการสร้างใหม่ (Redesign) ด้วยการนำแนวคิดต่อไปนี้มาใช้ ได้แก่ แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การขจัด (Eliminate) การรวม

(Combine) การจัดการใหม่ (Rearrange) และการทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) แนวคิดการรื้อปรับระบบ (Reengineering) ที่ให้ความสำคัญกับการนำคิดใหม่ขึ้นพื้นฐาน (Fundamental) มีการออกแบบธุรกิจใหม่อย่างใหญ่ (Dramatic) แบบถอนรากถอนโคนหรือปฏิวัติ (Radical) โดยมองครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ (Entire Business System) ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ ต้นทุน คุณภาพ เงินลงทุน การบริการ และความเร็วในการดำเนินงาน อนึ่ง รูปแบบนี้จะมีความแตกต่างจากในสองรูปแบบแรก คือ ขณะที่สองรูปแบบแรกยังคงขั้นตอนและวิธีการการให้บริการแบบเดิมไว้ ขณะที่รูปแบบนี้จะเน้นหาทางปรับปรุงขั้นตอนเดิม ที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน การออกแบบขั้นตอนและวิธีการให้บริการแบบใหม่ที่แตกต่างและดีกว่าเดิม และ 4) การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ถือได้ว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service มาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าเห็นโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้ จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช, ออนไลน์, 2565)

3) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.28 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า การกิจสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ เฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71) สอดคล้องกับผลการวิจัยของลักษณะ สัมมานิติ และสิริวัฒน์ สัมมานิติ (2563) เรื่อง ความยั่งยืนเชิงพื้นที่อย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสวนสาธารณะในเมือง: กรณีศึกษาเทศบาลนครลำปาง ที่พบว่า การพัฒนาสิ่งแวดล้อมเมืองด้วยการส่งเสริมให้มีพื้นที่สีเขียวและสวนสาธารณะ เป็นจุดยืนหนึ่งของยุทธศาสตร์การพัฒนาเมือง ในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืนของเทศบาลนครลำปาง โดยเทศบาลนครลำปางมีสวนสาธารณะละแวกบ้าน 5 แห่ง และย่านสวนสาธารณะชุมชน 3 แห่ง ความยั่งยืนเชิงพื้นที่อย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจากความสัมพันธ์ของการให้บริการเชิงพื้นที่ของสวนสาธารณะ และการใช้บริการพื้นที่สวนสาธารณะของประชาชน คือ กลุ่มสวนสาธารณะที่มีค่าศักยภาพการเข้าถึงสูงระหว่าง 0.975690 – 0.8824835 มีลักษณะสอดคล้องกับบริบทการใช้อาคารประเภทพาณิชย์กรรมและอยู่อาศัย องค์ประกอบภายในสวนสาธารณะเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน มีความหลากหลายของผู้ใช้และกิจกรรมมาก กลุ่มสวนสาธารณะที่มีค่าศักยภาพการเข้าถึงปานกลางและน้อย ระหว่าง 0.8496436 – 0.5730965 มีที่ตั้งในย่านอยู่อาศัย องค์ประกอบภายในสวนสาธารณะเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน มีความหลากหลายของผู้ใช้และกิจกรรมน้อย ผู้ใช้สวนสาธารณะในเมืองร้อยละ

33.04 ใช้การสัญจรอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของการเดินเท้าและจักรยานเข้าถึงสวนสาธารณะ นอกจากนั้นที่ตั้งและพื้นที่ให้บริการของสวนสาธารณะเทศบาลนครลำปางยังเอื้อต่อโอกาสในการพัฒนาเชื่อมโยงได้กับโครงข่ายสัญจร ที่ว่างสาธารณะและพื้นที่ริมแม่น้ำวัง สำหรับพัฒนาโครงข่ายสีเขียวอย่างครอบคลุมพื้นที่เมืองเพื่อการใช้ประโยชน์ได้ต่อไปในอนาคต และผลการวิจัยของ จิรภัทร พิษชาติ, ธนาสิทธิ์ ศิริศิลป์ และวารี นันทสิงห์ (2564) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการสวนสาธารณะเกาะกลางน้ำห้วยน้ำคำ (เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา) จังหวัดศรีสะเกษ ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการสวนสาธารณะเกาะกลางน้ำห้วยน้ำคำ (เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา) จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความพึงพอใจในด้านความสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมา ด้านสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.78$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.76$) ด้านการใช้ประโยชน์มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.72$) และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.59$) และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการจัดการสวนสาธารณะเกาะกลางน้ำห้วยน้ำคำ (เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา) พบว่า ควรมีการติดไฟส่องสว่างเพิ่มขึ้นเพื่อความปลอดภัย สถานที่จอดรถมาตรฐาน และควรมีห้องน้ำ ม้านั่งหรือศาลาหยุดพักเพิ่มตามระยะทางเส้นทางการวิ่งออกกำลังกาย นอกจากนี้ ยังพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสวนสาธารณะเกาะกลางน้ำห้วยน้ำคำ (เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา) จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกันตามอายุและอาชีพ โดยประชากรช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในการจัดการสวนสาธารณะเกาะกลางน้ำห้วยน้ำคำ (เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา) จังหวัดศรีสะเกษมากกว่าประชาชนที่ใช้บริการสวนสาธารณะเกาะกลางน้ำห้วยน้ำคำ (เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา) จังหวัดศรีสะเกษ ที่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชาชนที่ใช้บริการสวนสาธารณะเกาะกลางน้ำห้วยน้ำคำ (เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา) จังหวัดศรีสะเกษ ระดับอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการจัดการสวนสาธารณะเกาะกลางน้ำห้วยน้ำคำ (เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา) จังหวัดศรีสะเกษมากกว่า ประชาชนที่ใช้บริการสวนสาธารณะเกาะกลางน้ำห้วยน้ำคำ (เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา) จังหวัดศรีสะเกษ ระดับอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ เป็นสวนสาธารณะอเนกประสงค์ ในบริเวณพื้นที่ 69 ไร่ ตั้งอยู่ที่ริมถนนพระยาสุรศักดิ์ ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ภายในสวนเฉลิมพระเกียรติฯ มีสวนร่มรื่นสำหรับให้ประชาชนพักผ่อนหย่อนใจ หรือออกกำลังกาย นอกจากนี้ยังมีสนามกีฬาทั้งกลางแจ้งและในร่มไว้ให้บริการ สนามกีฬากลางแจ้ง ได้แก่ สนามฟุตบอล บาสเกตบอล สนามเทนนิส โรงยิม สระว่ายน้ำมาตรฐานโอลิมปิก และสถานที่ออกกำลังกายที่จัดสร้างไว้รอบ ๆ ส่วนกีฬาในร่มมีอาคารยิมเนเซียมที่มีอุปกรณ์การออกกำลังกายครบครัน ที่สวนเฉลิมพระเกียรติฯ ยังมีน้ำพุดนตรีที่สวยงาม เปิดให้ประชาชนชมทุกวัน ระหว่างเวลา 18.30 - 19.30 น. สวนเฉลิมพระเกียรติฯ

แห่งนี้ยังจัดเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญแห่งหนึ่ง เด็กและเยาวชนไทยในจังหวัดชลบุรีและจังหวัดใกล้เคียง สามารถมาศึกษา ค้นคว้า หาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย อันประกอบไปด้วย ห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา ภายในแบ่งเป็นส่วนต่าง ๆ คือ ห้องสมุดมีชีวิต ห้องสานฝัน โรงภาพยนตร์ 4 มิติ และห้องบังคับการเรือ นอกจากนี้ ยังมีศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์อีกด้วย ดังนั้น สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ จึงเปรียบเสมือน Lifelong Learning ของจังหวัดที่เป็นเหมือนดั่งแหล่งที่ส่งเสริมให้ประชาชนเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ด้วยตัวเอง (Self-initiated Study) ซึ่งเน้นการพัฒนาส่วนบุคคล โดยไม่เกี่ยวข้องว่าจะอยู่ในวัยไหนก็สามารถเรียนรู้ได้ต่อไปเรื่อย ๆ ไม่มีที่สิ้นสุด และถึงแม้ว่าจะไม่มีคำจำกัดความที่เป็นมาตรฐานของ Lifelong Learning แต่โดยทั่วไปมักถูกนำไปอ้างถึงการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นนอกสถาบันการศึกษาในระบบ เช่น โรงเรียน มหาวิทยาลัย หรือการฝึกอบรมขององค์กร อย่างไรก็ตาม Lifelong Learning ไม่จำเป็นต้องจำกัดตัวเองไว้ที่การเรียนรู้นอกระบบเท่านั้น ซึ่งคำอธิบายที่ดีที่สุดก็น่าจะเป็นความสนใจในการเรียนรู้เพื่อบรรลุ เดิมเต็มเป้าหมายของตัวเอง และพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ทั้งนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที ($\bar{X} = 4.78$) ซึ่งอาจเป็นเพราะข้อเรียกร้องของประชาชนที่มีต่อปัญหาที่ต้องการได้รับการแก้ไขยากเกินกว่าความสามารถ หรืออยู่เหนืออำนาจการควบคุมของพนักงานเกินไป ทำให้กระบวนการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาอาจทำได้ช้าลง เพราะต้องประสานงานหรือส่งต่อปัญหานั้นไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องต่อไป ซึ่งคณะผู้วิจัยขอเสนอกระบวนการตัดสินใจบนพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ เพื่อช่วยให้ผลของการตัดสินใจแก้ปัญหามีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น คณะผู้วิจัยเสนอว่า กระบวนการตัดสินใจในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 1) การกำหนดปัญหา เป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการตัดสินใจในการดำเนินงาน ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากหากมีการกำหนดปัญหาในการดำเนินงานผิดตั้งแต่ต้น การตัดสินใจทั้งหมดก็จะผิดพลาดไปด้วย ดังนั้น ผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจต้องพิจารณากรอบของปัญหาอย่างรอบคอบว่า องค์กรกำลังจะตัดสินใจดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องอะไร โดยในขั้นตอนนี้ผู้ตัดสินใจสามารถจำกัดกรอบของปัญหา โดยพิจารณาว่าปัญหานั้นมีโครงสร้างในการแก้ไขหรือไม่ ซึ่งจะสอดคล้องกับประเภทของการตัดสินใจในการดำเนินงาน ดังที่ผู้เขียนได้กล่าวไปแล้วข้างต้น และเมื่อได้ปัญหาแล้วว่าเป็นแบบใด ไม่ว่าจะเป็นปัญหาแบบมีโครงสร้าง แบบไม่มีโครงสร้าง หรือแบบกึ่งโครงสร้าง ขั้นตอนต่อมา คือ การแตกย่อยปัญหาให้เล็กลงเพื่อให้ง่ายต่อการพิจารณา กล่าวคือการแตกย่อยปัญหาที่ย่อยยากซับซ้อนออกเป็นปัญหาย่อย ๆ จะนำไปสู่การพัฒนาทางเลือกได้ง่ายกว่าการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนทีเดียวทั้งหมด อนึ่ง เมื่อทราบปัญหาที่ต้องการดำเนินงานอย่างชัดเจนแล้ว ขั้นตอนถัดมา คือ การวิเคราะห์ถึงที่มาของปัญหาว่าเกิดจากอะไร เป็นปัญหาของใคร และองค์กรสามารถแก้ไขหรือดำเนินงานได้มากน้อยเพียงใด เช่น ปัญหาการระบาดของ COVID-19 เป็นปัญหา

ระดับชาติที่รัฐบาลต้องแก้ไข ดังนั้น ปัญหาที่องค์กรต้องตระหนักและเร่งดำเนินการ คือ จะดำเนินธุรกิจอย่างไรภายใต้สถานการณ์และข้อจำกัดที่เกิดขึ้นมากมายจากโรคระบาดนี้ อาทิ ปรับตัวจากการขายหน้าร้านเพียงอย่างเดียว มาขายแบบ Delivery ควบคู่ไปด้วย เป็นต้น สำหรับขั้นตอนการกำหนดนี้มีเทคโนโลยีที่ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจเพื่อให้การกำหนดปัญหามีความแม่นยำและถูกต้องมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร (Executive Information System: EIS) เป็นระบบที่ใช้ในการติดตาม และศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อหาโอกาสและปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้อย่างสะดวกและง่ายยิ่งขึ้น ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ (Decision Support System: DSS) เป็นระบบที่ใช้ในการสร้างแบบจำลอง และวิเคราะห์แบบจำลองเพื่อค้นหาปัญหาได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert System: ES) เป็นระบบที่ใช้ในการพิจารณาธรรมชาติ สภาพแวดล้อม บริบท ลักษณะ และความสำคัญของปัญหา เพื่อช่วยแนะนำวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสม ตลอดจนช่วยแปลข้อมูลและวินิจฉัยปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System: MIS) เป็นระบบที่ใช้ในการพิจารณาสืบค้นปัญหาจากรายงานประจำวัน หรือรายงานเฉพาะกิจที่สร้างขึ้นภายในองค์กรเพื่อทำให้ค้นพบปัญหาได้ 2) พัฒนาทางเลือก หลังจากที่ผู้ตัดสินใจในการดำเนินงานค้นพบปัญหาและสาเหตุของปัญหาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้ตัดสินใจต้องทำหน้าที่ในการพัฒนาทางเลือกที่มีโอกาสจะเอื้ออำนวยประโยชน์ในการแก้ปัญหาให้แก่องค์กรมากที่สุด เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการประเมินและวิเคราะห์ทางเลือกในขั้นตอนถัดไป อนึ่ง ในขั้นตอนนี้ ผู้ตัดสินใจต้องมีข้อมูลที่ครบถ้วนและมีความเที่ยงตรงเป็นอย่างมาก เพื่อให้ทางเลือกที่พัฒนาขึ้นเป็นไปอย่างถูกต้อง และมีจำนวนมากเพียงพอสำหรับการตัดสินใจ 3) ประเมินและวิเคราะห์ทางเลือก จากทางเลือกที่พัฒนาขึ้นทั้งหมด ผู้ตัดสินใจต้องทำการประเมินและวิเคราะห์ทางเลือกแต่ละทางเลือก เพื่อพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องและจากผลลัพธ์ของแต่ละทางเลือกอย่างรอบคอบและถี่ถ้วน เพื่อหาเหตุผลในการตัดทางเลือกที่ไม่เหมาะสม ไม่สามารถดำเนินการได้ มีค่าใช้จ่ายมากเกินไป หรือไม่มีประสิทธิภาพออกไปให้เหลือเพียงทางเลือกที่เป็นไปได้และเกิดประโยชน์กับองค์กรมากที่สุด โดยในขั้นตอนนี้ขอเสนอวิธีการประเมินและวิเคราะห์ทางเลือก 2 แนวทาง คือ การประเมินและวิเคราะห์ทางเลือกด้านจุดประสงค์ที่หลากหลาย เป็นการกำหนดจุดประสงค์เพื่อที่ประเมินและวิเคราะห์ทางเลือกแต่ละทางเลือก โดยพิจารณาว่าทางเลือกนั้นมีความครอบคลุมจุดประสงค์หรือไม่ และถ้าครอบคลุมจะสามารถบรรลุจุดประสงค์ได้มากน้อยแค่ไหน แต่อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์จริงการประเมินและวิเคราะห์ทางเลือกด้านจุดประสงค์ที่หลากหลายอาจทำได้ยากเนื่องจากความเป็นจริงแล้วจำนวนจุดประสงค์อาจมีจำนวนมากกว่าที่จะระบุได้ ดังนั้น วิธีการนี้อาจต้องใช้วิธีการในเชิงสถิติเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ด้วย และการประเมินและวิเคราะห์ทางเลือกด้านความอ่อนไหว สำหรับการวิเคราะห์ความอ่อนไว้นั้นผู้ตัดสินใจจะต้องพัฒนาตัวแบบและกำหนดสมมติฐานของผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ โดยพิจารณาจากปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ ที่ต้องมีความถูกต้องและ

ครบถ้วน เพื่อทำให้เกิดความยืดหยุ่นและสามารถนำไปปรับปรุงใช้กับเงื่อนไขที่เปลี่ยนไปได้ในอนาคต หรือสามารถนำไปใช้กับสถานการณ์การตัดสินใจในการดำเนินงานที่แตกต่างออกไปได้ วิธีการนี้ช่วยให้ผู้ตัดสินใจเข้าใจตัวแบบ และเข้าใจสถานการณ์ที่ถูกแทนด้วยตัวแบบนั้นได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น 4) ตัดสินใจ หลังจากประเมินและวิเคราะห์ทางเลือกแล้ว ผู้ตัดสินใจในการดำเนินงานจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากความเสี่ยงและผลประโยชน์ของแต่ละทางเลือก โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมกับปัญหานั้นมากที่สุด อาทิ ผู้ตัดสินใจใช้วิธีการใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแต่ละทางเลือก และตัดสินใจเลือกทางเลือกที่มีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักสูงที่สุด เป็นต้น 5) ลงมือปฏิบัติ เป็นขั้นตอนที่ผู้ตัดสินใจนำทางเลือกที่เลือกไปดำเนินการปฏิบัติให้เกิดผลตามที่ได้ตัดสินใจไป ผ่านการถ่ายทอดนโยบายและแนวทางให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติทั้งหมด ซึ่งต้องมีความเข้าใจที่ตรงกันก่อนเป็นอันดับแรก ถึงจะนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ในขั้นตอนนี้ ผู้ตัดสินใจอาจนำผลการตัดสินใจในข้อ 4 เสนอต่อผู้บริหาร เพื่อประกาศให้พนักงานที่เกี่ยวข้องทราบโดยทั่วกันเพื่อป้องกันการส่งต่อข้อมูลที่อาจเกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดได้ และ 6) ประเมินผลการตัดสินใจ ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจในการดำเนินงาน ซึ่งมีความสำคัญไม่ต่างจากขั้นตอนอื่น ๆ เนื่องจากจะทำให้ผู้ตัดสินใจรู้ว่าทางเลือกที่ได้ตัดสินใจไปนั้นก่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่มุ่งหวังหรือไม่อย่างไร ตลอดจนการประเมินผลการตัดสินใจจะช่วยให้ผู้ตัดสินใจพบปัญหา และเสนอแนวทางที่เป็นประโยชน์ไว้สำหรับการตัดสินใจในอนาคต

4) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่องานคลินิกกฎหมาย ในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.86 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.71 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.75) สอดคล้องกับผลการวิจัยของฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการ กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (2562) เรื่อง รายงานสรุปผลการติดตามและประเมินผล โครงการคลินิกกฎหมาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 กิจกรรมอบรม “เยาวชนด้านการทุจริต รู้ถูกผิดเท่าทันเทคโนโลยี” ณ โรงเรียนบ้านปล่องเหล็ก ตำบลท่าไม้ อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยหลักการและเหตุผลของโครงการ คือ ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมไทยอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การให้หรือการรับสินบน การขู่เข็ญบังคับและใช้สิ่งล่อใจ การไม่ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา การใช้อำนาจหน้าที่ในทางที่ผิด เป็นต้น การแก้ไขปัญหาดังกล่าวต้องเริ่มจากการสร้างและปลูกจิตสำนึก ตั้งแต่วัยเด็ก โดยเยาวชนที่กำลังก้าวสู่การเป็นผู้ใหญ่ในสังคมจะสามารถป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันได้ หากเด็กและเยาวชนเฝ้าระวังแค่เรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น การแข่งคิวที่หลายคนมองว่าไม่ใช่ปัญหาใหญ่โต แต่มันเป็นจุดเล็ก ๆ ที่ก่อให้เกิดการโกงแล้วเป็นนิสัยติดตัวไป ประกอบกับสภาพ

สังคมปัจจุบันเข้าสู่สังคมยุคไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต สื่อมวลชนไม่ได้เป็นผู้ที่ทำหน้าที่นำเสนอข่าวสารสู่สาธารณะเพียงผู้เดียว แต่ประชาชนทุกคนก็สามารถเป็นสื่อได้เช่นกัน ก่อให้เกิดเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ทำให้การรับส่งข้อมูลข่าวสารของประชาชนเปลี่ยนไปมีเรื่องราวที่เกิดขึ้น ถูกส่งต่ออยู่ตลอดเวลาบนโลกอินเทอร์เน็ต ไม่สามารถควบคุมได้ ส่งผลให้ข่าวสารในสื่อออนไลน์ในหลาย ๆ เรื่อง ไม่ได้อยู่บนพื้นฐานความจริง หรือขาดการตรวจสอบความถูกต้อง เนื่องจากความรวดเร็วและความง่ายในการส่งต่อข้อมูล ทำให้ไม่มีการตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วนรอบด้านก่อนการแชร์ข้อมูล ด้วยสภาพสังคมที่เต็มไปด้วยปัจจัยเสี่ยงดังกล่าวที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาและการดำเนินชีวิตของเด็กและเยาวชน จำเป็นต้องส่งเสริมให้เด็กและเยาวชน เป็นคนดี คนเก่ง มีความพร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรม และมีภูมิคุ้มกัน รู้เท่าทันในการป้องกันตนเองจากภัยต่าง ๆ เพื่อมิให้ตนเองตกเป็นเหยื่อของสังคม หรือต้องตกเป็นผู้กระทำผิด ดังนั้น องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครจึงต้องสร้างและปลูกจิตสำนึกให้กับเด็กและเยาวชน รวมถึงการให้ความรู้เกี่ยวกับอันตรายที่เกิดจากการทุจริตและภัยจากสังคมออนไลน์ (การโพสต์ข้อความ การส่งต่อข้อมูลข่าวสาร) โดยองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร จัดกิจกรรมอบรมเยาวชนด้านการทุจริต รู้ถูกผิดเท่าทันเทคโนโลยี เพื่อเสริมสร้างทักษะความรู้ ความเข้าใจให้กับเด็กและเยาวชนรู้จักป้องกันตนเอง รู้เท่าทันภัยอันตรายจากภัยสังคมออนไลน์ มิให้กลายเป็นผู้กระทำความผิด หรือตกเป็นเหยื่อโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ตลอดจนเป็นคนดี คนเก่ง ที่มี ความพร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรม รักและเคารพความถูกต้อง มีความซื่อสัตย์สุจริต และต่อต้าน การทุจริตในทุกรูปแบบ ซึ่งผลการดำเนินโครงการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 สรุปแยกรายด้านได้ดังนี้ ด้านการประเมินด้านกระบวนการ/สภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ ในด้านนี้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 ด้านการประเมินด้านเนื้อหาการจัดกิจกรรม/วิทยากร ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 และด้านการประเมินด้านผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน/ความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยเยาวชนได้รับ การแนะนำในการปฏิบัติตนให้รู้จักป้องกันตนเอง รู้เท่าทันภัยอันตรายจากสื่อสังคมออนไลน์ในปัจจุบัน ตลอดจนเป็นคนดี คนเก่ง ที่มีพร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต และต่อต้านการทุจริตในทุกรูปแบบ

ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากปัจจุบันทุกภาคส่วนในสังคมได้มีการนำเทคโนโลยี และเครือข่ายสังคมออนไลน์มาเป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิตและการทำงานมากขึ้น แต่ดาบสองคมที่เกิดความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีนั้น ทำให้ปัญหาการระรานทางไซเบอร์ (Cyberbullying) เกิดขึ้นได้ง่าย และ

ผู้กระทำมักไม่ต้องเปิดเผยตัวตน ด้วยเหตุนี้เองเหยื่อจึงสามารถถูกทำร้ายได้ตลอดเวลาผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ อาทิ แสร้งเป็นบุคคลอื่นแล้วโพสต์ข้อความหยาบคายหรือสร้างความเกลียดชังให้คนเข้าใจผิด การส่งต่อวิดีโอคลิป เพื่อหวังให้เหยื่อเกิดความอับอาย การถูกล้อเลียนสภาพบกพร่องทางร่างกาย การแอบอ้างชื่อเพื่อให้ร้ายบุคคลที่สาม เป็นต้น โดยการระรานทางไซเบอร์มีความแตกต่างจากการรังแกโดยทั่วไป คือ 1) ผู้กระทำมีความรู้ตัวตนหรือสร้างตัวตนปลอมเพื่อรังแกผู้อื่น แต่ทั้งนี้กลุ่มคนเหล่านี้นี้อาจทิ้งร่องรอยและหลักฐานบางอย่าง ทำให้สามารถแกะรอยหาผู้กระทำผิดได้ เช่น การตรวจสอบจาก IP address เป็นต้น 2) ไม่มีผู้ควบคุมดูแลอย่างจริงจังและทั่วถึง 3) มีการแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว และลุกลามไปในวงกว้างได้ง่าย และ 4) ทุกคนมีความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่อได้อย่างไร้ขีดจำกัด ทั้งด้านสถานที่ เวลา และระยะห่างทางกายภาพ ซึ่งสาเหตุของการตกเป็นเหยื่อการระรานทางไซเบอร์ในที่ทำงาน ประกอบด้วย 1) สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ การทำงานผิดพลาด การทำงานข้ามบทบาท และการทำงานที่ล่าช้า 2) สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับทีม ได้แก่ ความขัดแย้งภายในทีม การแข่งขันภายในทีม และ 3) การสื่อสารภายในทีม และสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ได้แก่ สาเหตุที่มาจากบุคลิกภาพ การวางตัวในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะของผู้นำหรือผู้บริหารองค์กร การกำหนดบทบาทหน้าที่ นโยบายองค์กร โครงสร้างองค์กร และการประเมินผลการทำงาน ทำให้เหยื่อหรือผู้ถูกกระทำได้รับผลกระทบต้อจิตใจ ชื่อเสียง ความสัมพันธ์ และหน้าที่การงาน เป็นต้น (สุธีรา พงกษศิริกุล และชลธิชา สุพรรณาลัย, 2565) ดังนั้น การให้ความรู้ คำปรึกษาที่ครอบคลุมด้านกฎหมายทั้งหมดในชีวิตประจำวันที่มีส่วนในการคุ้มครองความปลอดภัยของประชาชนทั้งโลก ความเป็นจริงและโลกเสมือนจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

ทั้งนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{X} = 4.79$) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะพนักงานผู้ให้บริการเป็นเสมือนด่านหน้าในการพบปะกับประชาชน อีกทั้งยังต้องแบกรับความกดดันในกรณีที่ประชาชนมีความทุกข์ร้อน หรือต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน ดังนั้น พนักงานที่เป็นด่านหน้าจึงจำเป็นต้องมีหลักจิตวิทยาในการให้บริการค่อนข้างสูง เนื่องจากต้องแบกรับความกดดันในหลายรูปแบบ เพื่อให้การบริการประชาชนออกมาดีที่สุด โดยบริษัท เรดดีแพลนเน็ต จำกัด (มหาชน) (ออนไลน์, 2565) ได้เสนอเทคนิคการให้บริการไว้ว่า หากต้องการสร้างความประทับใจด้านการบริการ การสร้าง Service Mind หรือการมีจิตใจที่รักในด้านการบริการให้กับพนักงานของท่านทุกคน คือ สิ่งที่สำคัญ และควรทำเป็นอย่างยิ่ง เพราะหากขาด Service Mind แล้วนั้น คงยากที่จะมัดใจลูกค้า และไม่สามารถที่จะเปลี่ยนลูกค้าเหล่านี้ให้เป็นลูกค้าประจำได้ ซึ่งการมี Service Mind นั้นหมายถึงตั้งแต่การต้อนรับลูกค้าตั้งแต่ก้าวขาเข้าสู่ประตูร้านของคุณ นอบน้อมยินดีให้บริการ พูดจาไพเราะ พร้อมช่วยเหลือทุกเมื่อเมื่อลูกค้ามีคำถามเกี่ยวกับสินค้าของเรา ซึ่งบทสนทนาที่ให้เกียรติลูกค้าช่วยสร้างบรรยากาศและความประทับใจได้เป็นอย่างดี ซึ่งการให้เกียรติลูกค้าในที่นี้อาจจะเป็นการเรียกชื่อ

ลูกค้า เช่น สวัสดีค่ะคุณพอยท์ หรือหากเราไม่ทราบชื่อลูกค้าก็ควรใช้เป็น สวัสดีค่ะคุณลูกค้า หรือ สวัสดีค่ะคุณพี่ โดยใช้น้ำเสียงที่นอบน้อมและให้เกียรติกัน และกล่าวขอบคุณ หรือกล่าวยินดีให้บริการ ทุกครั้งหลังจบบทสนทนา นอกจากนี้การรู้จัก และเข้าใจลูกค้า อีกหนึ่งสิ่งที่สำคัญไม่แพ้เรื่อง Service Mind นั่นคือ ต้องรู้จัก และเข้าใจลูกค้า ซึ่งหมายถึงการเข้าใจลูกค้าว่าเค้าต้องการอะไร กำลังมองหาสินค้าอะไร หรือกำลังเจอปัญหาอะไร เพื่อให้สามารถแนะนำสินค้า หรือบริการของเราได้อย่างตรงจุด และไม่พยายามที่จะขายสินค้า หรือบริการใด ๆ ที่ลูกค้าไม่ได้ต้องการ หรือเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับลูกค้า เพราะอาจสร้างความหงุดหงิดได้ หรือแม้กระทั่งต้องเข้าใจว่าลูกค้าอาจจะมี 2 ประเภท คือ ลูกค้าที่ต้องการให้เราคอยแนะนำช่วยเหลือตลอดเวลาที่อยู่ภายในร้าน กับ ลูกค้าประเภทที่ต้องการเลือกซื้อสินค้าด้วยตัวเอง เป็นต้น อนึ่ง สิ่งที่เป็นจำเป็นสำหรับงานบริการ คือ การเชี่ยวชาญในสินค้า หรือบริการของเราเอง พนักงานที่เชี่ยวชาญในสินค้านั้น ๆ ที่กำลังมองหาอยู่ สามารถตอบคำถามได้ถูกต้อง คลายข้อสงสัยได้ทั้งหมด คงประทับใจในตัวพนักงานนั้นแน่นอน และอาจจะทำให้เราสามารถตัดสินใจที่จะซื้อสินค้านั้นได้ไม่ยาก ตลอดจนเต็มใจช่วยเหลือแก้ไขปัญหาลูกค้า เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันขึ้น พนักงานทุกคนควรเต็มใจช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาลูกค้า พร้อมกล่าวคำขอโทษเพื่อลดความขัดแย้งที่กำลังเกิดขึ้น และท้ายที่สุด คือ การสร้างความประทับใจในครั้งต่อไปที่มาใช้บริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากความคิดเห็นที่เป็นข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด คณะผู้วิจัยได้สรุปและแยกตามภารกิจ ดังต่อไปนี้

1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- 1.1) สามารถช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยได้อย่างรวดเร็ว
- 1.2) หน่วยงานมีการประชุมเพื่อวางแผนเตรียมการป้องกันและแก้ไขปัญหาอย่างสม่ำเสมอ
- 1.3) อุปกรณ์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความพร้อมและเพียงพอสำหรับการช่วยเหลือด้านสาธารณภัยแก่ประชาชนผู้รับบริการ

2) การชำระภาษี

- 2.1) มีการจัดส่งข้อมูลใบเสร็จรับเงิน (ที่פק) มาทาง Line สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว
- 2.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี อธิบายขั้นตอนชัดเจน
- 2.3) การชำระภาษีน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันบางจาก มีการรวมศูนย์มาที่สำนักงานใหญ่ให้ดำเนินการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จึงทำให้ไม่ยุ่งยากในการเดินทางไปชำระภาษี
- 2.4) สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มารับบริการ

3) สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙

3.1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีดำเนินการจัดสรรงบประมาณเพื่อสร้างห้องสุขาเพิ่ม จึงทำให้มีจำนวนห้องสุขาให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ

3.2) สวนสาธารณะมีความสะอาด ไม่พบว่ามีสุนัขหรือมูลสุนัข เช่นปีที่ผ่านมา

3.3) บรรยากาศภายในสวนสาธารณะมีความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจ

3.4) สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มารับบริการ

4) คลินิกกฎหมาย

4.1) มีบริการจัดอบรมให้บริการความรู้ทางด้านกฎหมายกับประชาชนอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ให้ประชาชนรู้เท่าทันกฎหมายและนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตได้

4.2) จำนวนเจ้าหน้าที่นิติกรเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

4.3) สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มารับบริการ

จากข้อเสนอแนะดังกล่าว ไม่พบปัญหาจากการดำเนินงานในทุกภารกิจ ดังนั้น ทางคณะผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางต่อผู้บริหาร และองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อ้างอิงจากหลักฐานเชิงประจักษ์ ดังแสดงในตารางต่อไป

ภารกิจ	ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	คณะผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางเพื่อพัฒนางานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามผลการวิจัยของ พลตรีวัชชัย ขวณสมบูรณ์ (2560) เรื่อง แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการบรรเทาสาธารณภัยและช่วยเหลือผู้ประสบภัย ของหน่วยบัญชาการทหารพัฒนา ที่ได้เสนอว่า 1) การจัดองค์กรในการบรรเทาสาธารณภัย จะต้องจัดองค์กรให้มีความต่อเนื่องในการดำเนินงานครบทุกระดับ คือ ระดับนโยบาย ระดับอำนาจการ และระดับปฏิบัติการ ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในการบรรเทาสาธารณภัย 2) มีการประสานอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง 3) มีการเตรียมความพร้อมเพื่อการป้องกันและลดผลกระทบ ศูนย์บรรเทาสาธารณภัยจะต้องบริหารจัดการภัยพิบัติในเชิงรุก จึงจะสามารถลดความสูญเสียและลดผลกระทบจากภัยพิบัติได้อย่างมาก 4) การเสนอนโยบายและแผนด้านการบรรเทาสาธารณภัย ต้องมี

ภารกิจ	ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา
	ความชัดเจนในเรื่องกำลังพล เครื่องมือเครื่องใช้การสนับสนุน งบประมาณ ระบบการบริหารจัดการและระบบการติดต่อสื่อสาร เพื่อเป็นกรอบ และแนวทางในการดำเนินงาน และ 5) การอำนวยความสะดวก ศูนย์บรรเทาสาธารณภัย ต้องดำเนินงานภายใต้การอำนวยความสะดวกของส่วนราชการตามที่กฎหมายกำหนด
การชำระภาษี	คณะผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางเพื่อพัฒนาการชำระภาษี ตามผลการวิจัยของ สิริพัฒน์ ลาภจิตร และจิรศักดิ์ บางท่าไม้ (2561) เรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวาย อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่ได้เสนอว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวาย อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีควรดำเนินการดังต่อไปนี้ 1) ปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับสภาพพื้นที่ 2) จัดทำประมาณการรายรับจากยอดทะเบียนคนผู้เสียภาษี 3) นำระบบแผนที่ภาษีทะเบียนทรัพย์สินใช้ในการจัดเก็บ 4) ปรับปรุงฐานข้อมูลแหล่งที่มาของรายได้ให้เป็นปัจจุบัน 5) กำหนดราคาค่าเช่ามาตรฐานกลางให้ครอบคลุม 6) จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินพื้นที่ต่อเนื่องและส่วนควบ 7) ตรวจสอบที่ดินเป็นรายแปลงและแจ้งผลประโยชน์ให้เจ้าของที่ดินชำระภาษี 8) จัดทำข้อมูลป้ายในทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน และ 9) แจ้งประเมินค่าสิ่งทางปกครองให้ระยะเวลาสำหรับการใช้สิทธิอุทธรณ์
สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙	คณะผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางเพื่อพัฒนาสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ตามผลการวิจัยของ จิรภัทร พิศชาติ, ธนาสิทธิ์ ศิริศิลป์ และวารีนันทสิงห์ (2564) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการสวนสาธารณะเกาะกลางน้ำห้วยน้ำคำ (เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา) จังหวัดศรีสะเกษ ที่ได้เสนอว่า ในด้านความปลอดภัย ควรเพิ่มไฟส่องสว่างในเวลากลางคืน และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น มีรอบการตรวจตราในเวลากลางคืนอย่างสม่ำเสมอ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมาเป็นอันดับต้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มม้านั่งหรือจุดแวะพักในช่วงเส้นทางวิ่ง เดิน และปั่นจักรยานให้กับผู้มาใช้บริการ รวมถึงมีบริการตู้กดน้ำดื่มฟรีให้แก่ผู้มาออกกำลังกาย อีกทั้งควรเพิ่มจำนวนถังขยะให้เพียงพอและอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม

ภารกิจ	ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา
	ด้านสภาพแวดล้อม ควรมีมาตรการในการจัดการผู้ที่เผาขยะหรือก่อมลพิษในบริเวณใกล้เคียงกับสวนสาธารณะ และคอยดูแลต้นไม้ใหญ่ไม่ให้ดับขี้ตัญเ็นียภาพ รวมไปถึงเพิ่มความหลากหลายของไม้ดอกไม้ประดับเพื่อความสวยงาม เหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจ ด้านการใช้ประโยชน์ ควรเพิ่มกิจกรรมนันทนาการหรือพื้นที่การออกกำลังกายให้มากขึ้น มีกิจกรรมอื่น ๆ อีก เช่น การเดินแอโรบิก ด้านความปลอดภัย ควรเพิ่มไฟส่องสว่างในเวลากลางคืน และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น มีรอบการตรวจตราในเวลากลางคืนอย่างสม่ำเสมอ และด้านความสะอาดเป็นระเบียบ ตามลำดับ ควรจัดการให้ต้นไม้และส่วนที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีระเบียบ สวยงาม มี การซ่อมบำรุงอยู่เสมอ
คลินิกกฎหมาย	คณะผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางเพื่อพัฒนาคลินิกกฎหมายให้เข้าถึงประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีมากยิ่งขึ้น ผ่านการทำข้อตกลงความร่วมมือ (Memorandum of Understanding: MOU) กับสถาบันการศึกษาในจังหวัด อาทิ มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา หรือมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ที่มีคณะนิติศาสตร์ หรือมีการจัดการเรียนการสอนทางด้านกฎหมาย ในการจัดโครงการคลินิกกฎหมายเคลื่อนที่ เพื่อนำความรู้ด้านกฎหมายที่เป็นประโยชน์ต่อการปกป้องและคุ้มครองสิทธิของประชาชนไปสู่ประชาชนอย่างครอบคลุมและทั่วถึง

จากตารางข้างต้น คณะผู้วิจัยขอเสนอตัวอย่างคลินิกกฎหมายเคลื่อนที่ ของคลินิกกฎหมายนครสวรรค์เพื่อสิทธิมนุษยชน ซึ่งได้จัดกิจกรรมเพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ของประชาชนจำนวนมาก อาทิ

- 1) กิจกรรมห้องเรียนสิทธิมนุษยชนเคลื่อนที่ ในโครงการคลินิกกฎหมายนครสวรรค์เพื่อสิทธิมนุษยชน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อจัดการปัญหาในการประกอบอาชีพของคนไร้สัญชาติ : จากมุมมองของพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพิษณุโลก และจัดหางานจังหวัดพิษณุโลก สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพิษณุโลก
- 2) คลินิกกฎหมายเคลื่อนที่เพื่อขจัดความไร้สัญชาติแก่เด็กและเยาวชนไร้รากเหง้า ณ สำนักทะเบียนอำเภอวังทอง สำนักทะเบียนอำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

3) กิจกรรมห้องเรียนสิทธิมนุษยชนเคลื่อนที่ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายในการพัฒนาสิทธิสถานะของบุคคลไร้ที่พึ่งในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งวังทอง และติดตามผลการพัฒนาสถานะบุคคลในอำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

4) กิจกรรมห้องเรียนสิทธิมนุษยชนเคลื่อนที่ พิสูจน์อัตลักษณ์บุคคลเพื่อขอจัดความไร้รัฐไร้สัญชาติของคนไร้ที่พึ่งในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งวังทอง ณ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งวังทอง อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก โดยความร่วมมือระหว่างสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งวังทอง อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพิษณุโลก

5) กิจกรรมห้องเรียนสิทธิมนุษยชนเคลื่อนที่ ศึกษาสถานการณ์การเข้าถึงสิทธิในหลักประกันสุขภาพของผู้มีปัญหาสถานะบุคคล ภายใต้ความร่วมมือระหว่างโครงการคลินิกกฎหมายนเรศวรเพื่อสิทธิมนุษยชน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 2 พิษณุโลก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก ศูนย์ประกันสุขภาพโรงพยาบาลพุทธชินราช และ งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลวังทอง อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

6) กิจกรรมห้องเรียนสิทธิมนุษยชนเคลื่อนที่ ถอดบทเรียนการจัดการปัญหาสถานะบุคคลในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ณ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งวังทอง อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ภายใต้ความร่วมมือของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งวังทอง พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพิษณุโลก และอำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก เป็นต้น

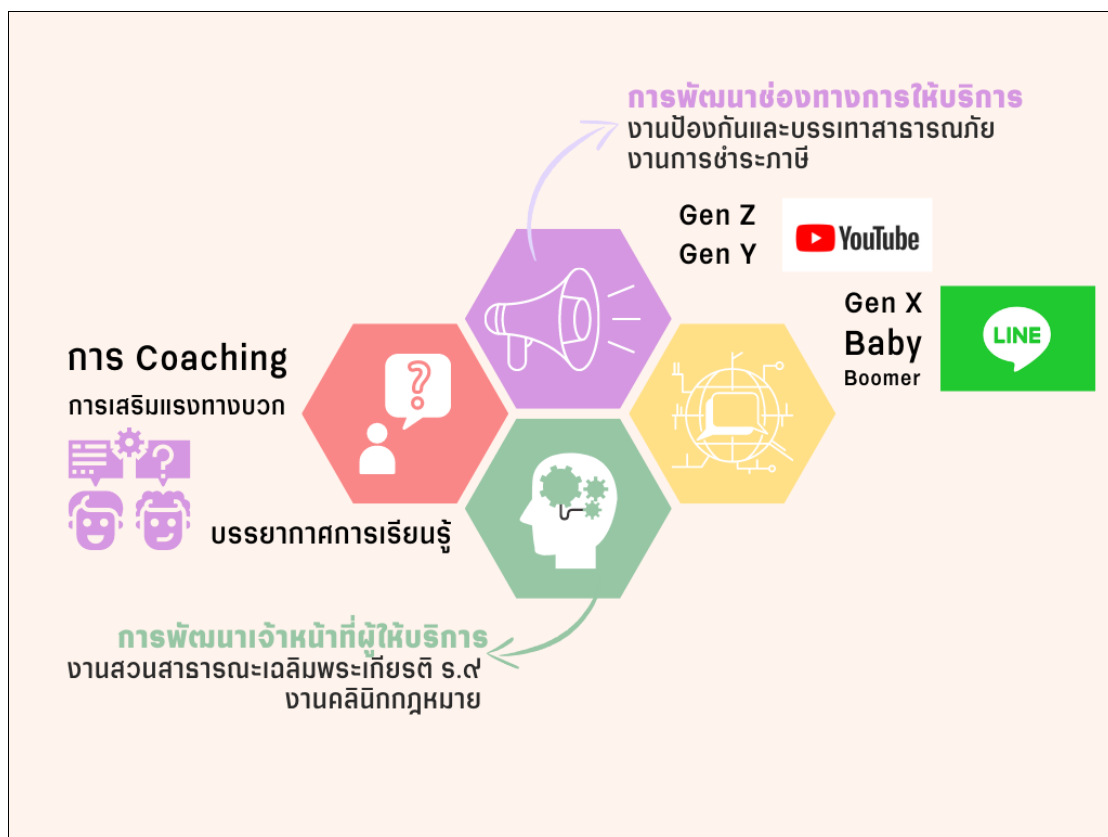
นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยได้นำประเด็นที่ได้คะแนนในลำดับสุดท้ายของแต่ละภารกิจ มาจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเชิงพัฒนาเพื่อเป็นแนวทางต่อผู้บริหาร และองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ภารกิจ	ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.75)	คณะผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางเพื่อพัฒนาช่องทางการให้บริการสำหรับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานการชำระภาษี คือ การพัฒนาช่องทางการให้บริการผ่านทางโซเชียลมีเดียที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นและที่สำคัญคือ ต้องมีความสอดคล้องกับช่วงวัยของประชาชน เนื่องจากบุคคลแต่ละช่วงวัยมีการเลือกใช้ช่องทางโซเชียลมีเดียที่แตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่ม Gen Z อายุต่ำกว่า 19 ปี ในกลุ่มนี้จะมีความเข้าใจในการใช้สื่อแทบทุกรูปแบบ เกิดมาในช่วงที่มีโซเชียลมีเดียแล้ว สามารถรับรู้และปรับตัวให้
งานการชำระภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.72)	

ภารกิจ	ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา
	ทันต่อความรวดเร็วที่เปลี่ยนแปลงได้ จึงเหมาะสมกับ YouTube, Line และ Facebook ตามลำดับ กลุ่ม Gen Y อายุ 20-39 ปี กลุ่มนี้มีการอัปเดตเรื่องราวแบบรวดเร็ว ทั้งกดไลค์ กดแชร์ หาข้อมูลความรู้ผ่านทาง Google ทำงานผ่านการใช้ Email เกิดมาในช่วงของการใช้คอมพิวเตอร์ จึงเหมาะสมกับ YouTube, Line และ Facebook ตามลำดับ เช่นกัน กลุ่ม Gen X อายุ 40-59 ปี กลุ่มวัยกลางคนที่เริ่มรู้จักการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน เปิดใจให้กับสื่อออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ใช้สื่อในการติดต่อกันหาเพื่อนเก่า ๆ และพยายามทำความเข้าใจสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น จึงเหมาะสมกับ Line มากกว่า YouTube และ Facebook ส่วนกลุ่ม Baby Boomer อายุ 60-79 ปี กลุ่มนี้อยู่ในช่วงวัยที่เทคโนโลยียังเข้ามาไม่มากนัก มีการใช้ชีวิตแบบเรียบง่าย มักเชื่อข่าวสารจากทางโทรทัศน์ มากกว่าสื่อออนไลน์ จึงเหมาะสมกับ Line มากกว่า YouTube และ Facebook เช่นกัน (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, ออนไลน์, 2565)
งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.72) งานคลินิกกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.76)	คณะผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำหรับงานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ และงานคลินิกกฎหมาย คือ การพิจารณาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในฐานะที่เป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) เนื่องจากทุนมนุษย์ถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจ โดยเฉพาะในยุคที่มีการแข่งขันกัน ไม่ว่าจะเป็นทักษะ ความรู้ ความสามารถ ซึ่งในบริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อยู่ภายใต้แนวคิดการพัฒนาทุนมนุษย์ตามแนวทางรัฐประศาสนศาสตร์ โดยใช้แนวคิดทฤษฎีระบบเปิด (Open System) ที่ประกอบไปด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลลัพธ์ (Output) การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) มาใช้อธิบายความหมายของการพัฒนาทุนมนุษย์ เพราะ

ภารกิจ	ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา
	ปัจจัยการนำเข้าทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นด่านแรกในการตรวจสอบว่า พื้นฐานของบุคลากรที่เข้ามาทำงานมีทักษะหรือทุนมนุษย์พื้นฐานใด ที่สำคัญเพื่อนำมาพัฒนา
ภารกิจ	ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา
	ต่อยอดในงาน รวมไปถึงการจัดสรรให้ตรงกับความสามารถ ทำให้ต้องแสวงหาเครื่องมือที่เหมาะสมในการคัดเลือกบุคลากรที่สามารถเชื่อมโยงถึงแผนด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์กร ดังนั้น ทุนมนุษย์จึงประกอบไปด้วย ทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ทุนทางสังคม (Social Capital) และทุนทางอารมณ์ (Emotional Capital) โดยปัจจัยในการพัฒนาทุนมนุษย์ประกอบไปด้วย 1) สร้างบรรยากาศในองค์กรให้มีการถ่ายทอดการเรียนรู้ 2) ใช้วิธีการเสริมแรงทางบวก และ 3) องค์กรควรให้ความสำคัญกับการอบรม หรือการโค้ช (Coaching) นอกจากนี้การดึงศักยภาพที่เป็นจุดแข็งของทุนมนุษย์มาพัฒนา โดยไม่จำกัดขอบเขตแห่งความสามารถของบุคลากรจะช่วยให้บุคลากรที่อยู่ภายในองค์กรนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรของตน และสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันและเพิ่มการคงอยู่ภายในองค์กรมากขึ้น (พฤทธิพงศ์ จักกะพาก, 2564)

จากข้อเสนอแนะเชิงพัฒนาเกี่ยวกับการกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ข้างต้น สามารถสรุปได้ดังแผนภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 5.1 ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

บรรณานุกรม

- กรมประมง. (2564). ปริมาณผลผลิตจากการประมงทะเลของจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2562. สืบค้นวันที่ 12 เมษายน 2564. จาก <https://www4.fisheries.go.th/local/index.php/main>
- กรมปศุสัตว์. (2563). ข้อมูลจำนวนปศุสัตว์ในประเทศไทย ปี 2563. กรุงเทพฯ : กลุ่มสารสนเทศและข้อมูลสถิติ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมปศุสัตว์.
- กรมราชทัณฑ์. (2564). รายงานสถิติผู้ต้องราชทัณฑ์จังหวัดชลบุรี ณ วันที่ 1 เมษายน 2564. สืบค้นวันที่ 13 เมษายน 2564. จาก http://www.correct.go.th/rt103pdf/report_table.php?date=2021-04-01&area=2&report
- กรมโรงงานอุตสาหกรรม. (2564). ข้อมูลสรุปในภาพรวมของจังหวัดชลบุรี ณ วันที่ 12 เมษายน 2564. สืบค้นวันที่ 12 เมษายน 2564. จาก <http://reg.diw.go.th/executive/Prov3.asp?prov=20>
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กระทรวงพลังงาน. (2564). การใช้พลังงานเชิงพาณิชย์ของจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2563. สืบค้นวันที่ 13 เมษายน 2564. จาก <https://data.energy.go.th/factsheet/province/20/2020>
- กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน. (ม.ป.ป.). จิตสำนึกการให้บริการประชาชน (Service Mind). กรุงเทพฯ : กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน.
- กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. (2562). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. สมุทรสาคร : กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร.
- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). สถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศของจังหวัดชลบุรี. สืบค้นวันที่ 12 เมษายน 2564. จาก <https://www.mots.go.th/News-link.php?nid=13173>
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2564). ข้อมูลการใช้น้ำประปา จังหวัดชลบุรี ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2564. สืบค้นวันที่ 13 เมษายน 2564. จาก <https://www.pwa.co.th/province/search>
- โกวิท พวงงาม. (2559). การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน. (2564). รายชื่อผู้ได้รับใบอนุญาตผลิตไฟฟ้า จังหวัดชลบุรี. สืบค้นวันที่ 13 เมษายน 2564. จาก <http://app04.erc.or.th/ELicense/Licenser>

คณะทำงานเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี. (2565). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564. กาญจนบุรี : องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี.

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562. ชลบุรี : คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ”. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ (เล่มที่ 1) หน่วย 1-7. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จิรภัทร พิศชาติ, ธนาสิทธิ์ ศิริศิลป์ และวารี นันทสิงห์. (2564). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการสวนสาธารณะเกาะกลางน้ำห้วยน้ำคำ (เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา) จังหวัดศรีสะเกษ”. วารสารมหาจุฬานาครธรรมศน์, 8(10) : 16-30.

ชลธิชา ทิพย์ประทุม. (2563). หลักการจัดการและจริยธรรมทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

ชลธิชา สุพรรณาลัย. (2565). โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่บ่งชี้ความสามารถทางการจัดการเชิงกลยุทธ์ในสถานะวิกฤติของธุรกิจบริการท่ามกลางการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.

บริษัท เรดดีแพลนเน็ต จำกัด (มหาชน). (2565). 7 เทคนิคการบริการ สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า. สืบค้นวันที่ 8 กันยายน 2565. จาก <https://blog.pointspot.co/17321462/customer-service-satisfaction>

บริษัท โอเชียนสไมล์ทัวร์ จำกัด. (2564). แผนที่ท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี. สืบค้นวันที่ 12 เมษายน 2564. จาก <http://www.oceansmile.com/K/Chonburi/Chonburi1.htm>

ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการ กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. (2562). รายงานสรุปผลการติดตามและประเมินผล โครงการคลินิกกฎหมาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กิจกรรมอบรม “เยาวชนด้านการทุจริต รู้ถูกผิดเท่าทันเทคโนโลยี” ณ โรงเรียนบ้านปล่องเหล็ก ตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. สมุทรสาคร : องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร.

- พลตรีวัชชัย ขวณสมบุญ. (2560). **แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการบรรเทาสาธารณภัยและช่วยเหลือผู้ประสบภัย ของหน่วยบัญชาการทหารพัฒนา**. กรุงเทพฯ : งานวิจัยหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 59 วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- พฤทธิพงศ์ จักกะพาก. (2564). “การพัฒนาทุนมนุษย์ตามแนวทางรัฐประศาสนศาสตร์”. **วารสารมจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์**, 10(2) : 354-363.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549). **การประเมินคุณภาพการบริการสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภิกษุณี กัลยาณมิตร, เอก ศรีเชลียง, ดร.ณัฏฐ์ ตติยะลาภะ และไททัศน์ มาลา. (2561). “แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี”. **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)**, 8(1) : 147-157.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2565). “One Stop Service”. สืบค้นวันที่ 8 กันยายน 2565. จาก <http://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&id=5386439>
- 51
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- โรงเรียนในสังกัดกองการศึกษา ฯ อบจ. ชลบุรี. (2564). **ข้อมูลพื้นฐานโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**. ชลบุรี : โรงเรียนในสังกัดกองการศึกษา ฯ อบจ. ชลบุรี.
- ลักษณะ สัมมานิติ และสิริวัฒน์ สัมมานิติ. (2563). “ความยั่งยืนเชิงพื้นที่อย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของสวนสาธารณะในเมือง: กรณีศึกษาเทศบาลนครลำปาง”. **วารสารวิชาการสถาปัตยกรรมศาสตร์**, 71 : 1-18.
- วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล, นกุล ชื่นพัก, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ฐิติพงศ์ เกตุอมร และจิตกริ บุญโชติ. (2563). “การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์”. **การประชุมหาญใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 12**, 59-77.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง. (2564). “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาล ตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคกอำเภอนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น”. **วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**, 11(2) : 15-28.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). **รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. นนทบุรี : วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า.

- ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2563). การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. พิษณุโลก : ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพ. (2564). รายงานสถิติจำนวนประชากร จังหวัดชลบุรี ประจำปี พ.ศ.2562. สืบค้นวันที่ 12 เมษายน 2564. จาก <http://data.cbo.moph.go.th/DATA-PERSON.php>
- ศูนย์พัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ. (2564). สถานประกอบการอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานระดับสากลและระดับประเทศ. สืบค้นวันที่ 2 กันยายน 2563. จาก <http://ecocenter.diw.go.th/index.php/eeco-center>
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2563). การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุทัยธานี อำเภอเมืองอุทัยธานีจังหวัดอุทัยธานี ประจำปี พ.ศ. 2563. นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สัญญา เคนาภูมิ. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสงยาง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2564). โรงพยาบาลชลบุรี. สืบค้นวันที่ 13 เมษายน 2564. จาก <https://www.thaihealth.or.th/blog/myblog/topic/1001>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- _____. (2552). คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating). กรุงเทพฯ : บริษัทฟรีเมียร์ โพร จำกัด.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2565). ส่องพฤติกรรม Gen นี้ใช้สื่ออะไรมากที่สุด. สืบค้นวันที่ 7 กันยายน 2565. จาก <https://www.etda.or.th/th>
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเกษตรจังหวัดชลบุรี. (2564). ข้อมูลการเกษตรจังหวัดชลบุรี. สืบค้นวันที่ 12 เมษายน 2564. จาก <http://oaezone.oae.go.th/view/15/index/TH-TH>
- สำนักงานสถิติจังหวัดชลบุรี. (2563). การสำรวจภาวะการทำงานของประชากรจังหวัดชลบุรี ไตรมาสที่ 2 : เมษายน – มิถุนายน 2563. ชลบุรี : สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.

- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2562). **โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**. เชียงใหม่ : สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2562). **โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอโนนศิลา จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2562**. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม : สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม..
- สิริพัฒน์ ลามจิตร และจิรศักดิ์ บางท่าไม้. (2561). “แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวาย อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี”. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์**, 20(พิเศษ) : 199-213.
- สุธีรา พงษ์ศิริกุล และชลธิชา สุพรรณาลัย. (2565). “การวิเคราะห์องค์ประกอบของวาทกรรมการระรานทางไซเบอร์ในสถาบันอุดมศึกษา”. **การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2565 ครั้งที่ 9**, 496-503.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (2565). **ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**. สืบค้นวันที่ 5 สิงหาคม 2565. จาก <https://www.chon.go.th/cpao/page>
- องค์การสะพานปลา. (2563). **สถิติการประมง ปี 2563**. กรุงเทพฯ : องค์การสะพานปลา.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- Bente, G., Dratsch, T., Kaspar, K., Habler, T., Bungard, O., & Al-Issa, A. (2014). “Cultures of trust: Effects of avatar faces and reputation scores on German and Arab players in an online trust game”. **Plos One**, 9(6) : 1-7.
- Clarke, J. J. (1957). **Out Line of Local government of the United Kingdom**. London : Sir Isaac Pitman & Sons.
- Cochran, W. G. (1977). **Sampling Techniques**. (3rd ed.). New York : John Wiley and Sons Inc.
- Crano, W. D., Brewer, M. B., & Lac, A. (2015). **Principles and Methods of social research**. (3rd ed.). New York : Routledge.
- Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychological testing**. (5th ed.). New York : Harper & Row.
- Ferreira, D. C., Marques, R. C., Nunes, A. M., & Figueira, J. R. (2021). “Customers satisfaction in pediatric inpatient services: A multiple criteria satisfaction analysis”. **Socio-Economic Planning Sciences, Elsevier**, 78(C).

- Footman, K., Roberts, B., Mills, A. Richardson, E., & MaKee, A. (2013). "Public satisfaction as a measure of health system performance: A study of nine countries in the former Soviet Union". **Health Policy**, 112(1) : 62– 69.
- Giner, G. R., & Rillo, A. P. (2016). "Structural equation modeling of co-creation and its influence on the student's satisfaction and loyalty towards university" . **Journal of Computational and Applied Mathematics**, 291(1) : 257-263.
- Haque, S. (2001). "The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance". **Public Administration Review**, 61(1) : 66-67.
- Holloway, W. V. (1951). **State and Local government in the United States**. New York : McGraw-Hill.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2011). **Organizational behavior and management**. (9th ed.). New York : McGraw-Hill.
- Karanikola, P., Panagopoulos, T., Tampakis, S., & Tampakis, A. (2020). Corrigendum to "Visitor preferences and satisfaction in Attica zoological park, Greece". **Heliyon**, 8(5), e09392.
- Kreitner, R. (1995). **Management**. (6th ed.). Boston : Houghton Mifflin Company.
- Locke, E. A. (1976). **The nature and causes of job satisfaction**. **Handbook of industrial and organizational psychology**. Chicago : Rand McNally.
- Meleddu, M., Paci, R., & Pulina, M. (2015). "Repeated behaviour and destination loyalty". **Tourism Management**, 50 : 159-171.
- Montagu, H. G. (1984). **Comparative Local Government**. Great Britain : William Brendon and Son Ltd.
- Pop, C. M., Băbuț, R., & Dabija, D. C. (2015). "Citizens' satisfaction with tariffs and methods of payment for services provided by local public authorities". **Empirical evidence in Romania**. **Procedia Economics and Finance**, 32 : 1608-1621.
- Robbin, S. P., & Coulter, M. (2014). **Management**. (12th ed.). London : Pearson Education limited.
- Ross. A. (1994). "BMO's Big Bang". **Canadian Business**, 58-63.

- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1976). "On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity" . **Dutch Journal of Educational Research**, 2 : 49-60.
- Wang, Y., Bhanugopan, R., & Lockhart, P. (2015). " Examining the quantitative determinants of organizational performance: evidence from China" . **Measuring Business Excellence**, 19(2) : 23-41.
- Yamane, T. (1967). **Taro Statistic: An Introductory Analysis**. New York : Harper & row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
“ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย”

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการมารับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 2. 20 - 39 ปี

☐ 3. 40 - 59 ปี

☐ 4. 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. แยกกันอยู่

☐ 4. หย่าร้าง/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่รู้หนังสือ

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า

☐ 5.ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

☐ 1. 8.30 -10.00 น.

☐ 2. 10.01-12.00 น.

☐ 3. 12.01-14.00 น.

☐ 4. 14.01-เวลาปิดทำการ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการมารับบริการ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นระบบ เข้าใจง่าย และคล่องตัว					
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ					
1.3 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ					
1.4 มีการจัดทำผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
1.5 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างยุติธรรม เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน					
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ที่สำนักงาน ศูนย์เฝ้าระวัง คณะกรรมการหมู่บ้าน ระบบออนไลน์					
2.2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อและช่องทางต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เอกสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ เว็บไซต์ หน่วยงาน สื่อสังคมออนไลน์					
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่					
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
2.5 มีระบบการเตือนภัยและการช่วยเหลือในการดำเนินงาน					
2.6 การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำได้ถูกต้อง					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางเข้ามาใช้บริการ					
4.2 สถานที่ตั้งของหน่วยงานให้บริการมีความสะอาดและปลอดภัย					
4.3 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องสุขา ที่นั่งคอยรับบริการ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ					
4.4 ระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ					
4.5 มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ					
4.6 การจัดสถานที่ให้บริการตามจุดบริการต่าง ๆ แบ่งเป็นสัดส่วนอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เห็นได้ชัด ง่ายและสะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ					
4.7 ป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำจุดบริการ และการแสดงข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
5.1 อบจ.ชลบุรีมีการจัดทำคู่มือ แผนปฏิบัติการฉุกเฉิน/แผนสำรอง และมีการฝึกซ้อมตามแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
5.2 อบจ.ชลบุรีมีการจัดเตรียมยานพาหนะ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และพลังงานที่จำเป็นด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้พร้อมใช้งานได้ทันที					
5.3 อบจ.ชลบุรีมีการกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัย ความสงบเรียบร้อย รวมทั้งการควบคุมการจราจรและการสัญจรภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบ					
5.4 อบจ.ชลบุรีมีการจัดเตรียมระบบการแจ้งเตือนภัยและส่งสัญญาณเตือนภัยให้ประชาชนได้รับทราบล่วงหน้า และกำหนดผู้ประสานงานที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลาในภาวะฉุกเฉิน					
5.5 อบจ.ชลบุรีมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและให้ความรู้ด้านความปลอดภัย การป้องกันและรับมือต่อการเกิดสาธารณภัยต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนเป็นอย่างดีทั่วถึง					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีควรปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการในด้านใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
“ภารกิจการชำระภาษี”

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการมารับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภารกิจการชำระภาษี ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 2. 20 - 39 ปี

☐ 3. 40 - 59 ปี

☐ 4. 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. แยกกันอยู่

☐ 4. หย่าร้าง/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่รู้หนังสือ

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า

☐ 5.ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

☐ 1. 8.30 -10.00 น.

☐ 2. 10.01-12.00 น.

☐ 3. 12.01-14.00 น.

☐ 4. 14.01-เวลาปิดทำการ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการมารับบริการ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นระบบ เข้าใจง่าย และคล่องตัว					
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ					
1.3 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ					
1.4 มีการจัดทำผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
1.5 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างยุติธรรม เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว					
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์					
2.2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อและช่องทางต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เอกสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ เว็บไซต์ หน่วยงาน สื่อสังคมออนไลน์					
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่					
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
2.5 มีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารตั้งอยู่ในบริเวณที่พบเห็นได้ง่าย จัดทำป้ายชี้ชัดไว้ชัดเจน ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลหรือใช้บริการได้ตามความต้องการ					
2.6 พื้นที่ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ และเพียงพอ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาหรือจัดการต่อข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้าน การจัดเก็บภาษี เป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำได้ถูกต้อง					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางเข้ามาใช้บริการ					
4.2 สถานที่ตั้งของหน่วยงานให้บริการมีความสะอาดและปลอดภัย					
4.3 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องสุขา ที่นั่งคอยรับบริการ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ					
4.4 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เช่น เซ่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต WiFi มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ					
4.5 วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพและทันสมัย รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการใช้บริการ					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.6 การจัดสถานที่ให้บริการตามจุดบริการต่าง ๆ แบ่งเป็นสัดส่วนอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เห็นได้ชัด ง่ายและสะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ					
4.7 ป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำการจุดบริการ และการแสดงข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. การบริการข้าราชการ					
5.1 อบจ.ชลบุรีมีการออกหนังสือแจ้งเตือนถึงผู้เสียภาษีทุกรายล่วงหน้าก่อนการจัดเก็บภาษีอย่างน้อย 30 วัน					
5.2 อบจ.ชลบุรีมีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ วิธีการจัดเก็บรายได้ และช่องทางการยื่นแบบชำระภาษีให้ผู้เสียภาษีได้ทราบอย่างทั่วถึง					
5.3 อบจ.ชลบุรีมีการจัดทำทะเบียนคุมผู้มีหน้าที่เสียภาษี พร้อมทั้งอัตราที่ต้องชำระอย่างถูกต้องครบถ้วน					
5.4 อบจ.ชลบุรีมีการจัดทำแบบฟอร์มในการเสียภาษีที่เข้าใจง่ายและสะดวกต่อการกรอก					
5.5 อบจ.ชลบุรีมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการรับชำระภาษี					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีควรปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการในด้านใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
“ภารกิจสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙”

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการมารับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภารกิจสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 2. 20 - 39 ปี

☐ 3. 40 - 59 ปี

☐ 4. 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. แยกกันอยู่

☐ 4. หย่าร้าง/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่รู้หนังสือ

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า

☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

☐ 1. 8.30 -10.00 น.

☐ 2. 10.01-12.00 น.

☐ 3. 12.01-14.00 น.

☐ 4. 14.01-เวลาปิดทำการ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการมารับบริการ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การกำหนดหลักเกณฑ์ข้อบังคับ ประกาศระเบียบการใช้บริการสวนสาธารณะ					
1.2 ขั้นตอนในการขออนุญาตใช้สวนสาธารณะเป็นระบบเข้าใจง่าย และคล่องตัว					
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ					
1.3 มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการ					
1.4 มีการจัดทำผังลำดับขั้นตอนและแสดงระยะเวลาการให้บริการ					
1.5 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
1.6 การกำกับดูแล ควบคุม และตรวจสอบการใช้หรือการขอใช้สวนสาธารณะ					
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการเข้าใช้บริการมีความหลากหลายสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2.2 ช่องทางให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการได้ทันที					
2.3 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อและช่องทางต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เอกสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ เว็บไซต์ หน่วยงาน สื่อสังคมออนไลน์					
2.4 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ					
2.5 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.6 มีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ตั้งอยู่ในบริเวณที่พบเห็นได้ง่าย จัดทำป้ายชี้ชัดไว้ชัดเจน					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเหมาะสมกับลักษณะงาน					
3.2 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาหรือจัดการต่อข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่และซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการดูแลสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ เป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำได้ถูกต้อง					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สวนสาธารณะมีความสะดวกในการเดินทางเข้ามาใช้บริการ					
4.2 สวนสาธารณะมีความสะอาด และปลอดภัย					
4.3 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เช่น ไฟฟ้าส่องสว่างที่จอดรถ ห้องสุขา ถังขยะ เพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ					
4.4 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านอุปกรณ์การออกกำลังกาย เครื่องเล่น มีความปลอดภัย และเพียงพอกับความต้องการ					
4.5 การจัดสถานที่ให้บริการตามจุดบริการต่าง ๆ แบ่งเป็นสัดส่วนอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เห็นได้ชัด ง่ายและสะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ					
4.6 ป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำจุดบริการ และการแสดงข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. การกักสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙					
5.1 สภาพแวดล้อมภายในสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ เสียง กลิ่น อุณหภูมิ ความสงบร่มรื่น และคุณภาพอากาศ มีความเหมาะสม					
5.2 สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ มีภูมิทัศน์สวยงามเชิงสร้างสรรค์เหมาะแก่การเข้าใช้บริการ					
5.3 ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ ได้ทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่มีการแบ่งชนชั้น					
5.4 สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ มีสภาพผิวทาง ขนาดทางเดิน และความสะอาดของทางลาดได้มาตรฐาน ไม่เป็นอันตราย					
5.5 พื้นที่ลานเอนกประสงค์และสวนหย่อมภายในสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ มีการจัดอย่างเป็นระเบียบและเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีควรปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการในด้านใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
“ภารกิจคลินิกกฎหมาย”

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการมารับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภารกิจคลินิกกฎหมาย ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 2. 20 - 39 ปี

☐ 3. 40 - 59 ปี

☐ 4. 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. แยกกันอยู่

☐ 4. หย่าร้าง/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่รู้หนังสือ

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า

☐ 5.ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

☐ 1. 8.30 -10.00 น.

☐ 2. 10.01-12.00 น.

☐ 3. 12.01-14.00 น.

☐ 4. 14.01-เวลาปิดทำการ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการมารับบริการ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นระบบ เข้าใจง่าย และคล่องตัว					
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ					
1.3 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ					
1.4 มีการจัดทำผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
1.5 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างยุติธรรม เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว					
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์					
2.2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อและช่องทางต่างๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เอกสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ เว็บไซต์ หน่วยงาน สื่อสังคมออนไลน์					
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่					
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
2.5 มีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารตั้งอยู่ในบริเวณที่พบเห็นได้ง่าย จัดทำป้ายชี้ชัดไว้ชัดเจน ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงสืบค้นข้อมูล หรือใช้บริการได้ตามความต้องการ					
2.6 พื้นที่ช่องทางให้บริการมีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ และเพียงพอ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาหรือจัดการต่อข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญด้าน กฎหมาย เป็นอย่างดีสามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำได้ถูกต้อง					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางเข้ามาใช้บริการ					
4.2 สถานที่ตั้งของหน่วยงานให้บริการมีความสะอาดและปลอดภัย					
4.3 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องสุขา ที่นั่งคอยรับบริการ มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ					
4.4 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เช่น เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต WiFi มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ					
4.5 วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพและทันสมัย รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ					
4.6 การจัดสถานที่ให้บริการตามจุดบริการต่าง ๆ แบ่งเป็นสัดส่วนอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เห็นได้ชัด ง่ายและสะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.7 ป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำจุดบริการ และการแสดงข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. การบริการคลินิกกฎหมาย					
5.1 อบจ.ชลบุรีมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบข้อหารือ ปัญหาทางกฎหมายแก่ประชาชน และให้ความอนุเคราะห์ในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน					
5.2 อบจ.ชลบุรีมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการเกี่ยวกับกฎหมายผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตด้วยการทำงานแบบทันที และทันกับเวลาที่กำหนดในเวลาราชการ					
5.3 อบจ.ชลบุรีมีการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับกฎหมายให้บริการแก่ประชาชน และเผยแพร่ข่าวสารและความรู้ทางกฎหมายผ่านสื่อสังคมออนไลน์					
5.4 อบจ.ชลบุรีมีการสร้างภาคีเครือข่ายความร่วมมือที่ปรึกษาด้านกฎหมายระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก					
5.5 อบจ.ชลบุรีมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายเบื้องต้นและกฎหมายในชีวิตประจำวันให้แก่ประชาชน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีควรปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการในด้านใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

ภาคผนวก ข
Frequency Table

“งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย”

FREQUENCIES VARIABLES=เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ช่วงเวลา
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics						
		เพศ	อายุ	สถานภาพ สมรส	ระดับ การศึกษา	ช่วงเวลา เข้ารับบริการ
N	Valid	355	355	355	355	355
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

เพศ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	181	50.99	51.0	51.0
	หญิง	174	49.01	49.0	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

อายุ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	24	6.76	6.8	6.8
	20 - 39 ปี	154	43.38	43.4	50.1
	40 - 59 ปี	129	36.34	36.3	86.5
	60 ปีขึ้นไป	48	13.52	13.5	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

สถานภาพสมรส					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	163	45.92	45.9	45.9
	สมรส	139	39.15	39.2	85.1
	แยกกันอยู่	12	3.38	3.4	88.5
	หย่าร้าง/ ตอนต้น	41	11.55	11.5	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน	41	11.55	11.5	11.5
	มัธยมศึกษา ตอนต้น	63	17.75	17.7	29.3

มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า/ ปวช.	84	23.66	23.7	53.0
อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า/ ปวส.	67	18.87	18.9	71.8
ปริญญาตรี	91	25.63	25.6	97.5
สูงกว่า ปริญญาตรี	9	2.54	2.5	100.0
Total	355	100.0	100.0	

ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ตั้งแต่เวลา เปิด ให้บริการ- 10.30 น.	52	14.65	14.6	14.6
10.31-14.30 น.	169	47.61	47.6	62.3
14.31-16.30 น.	113	31.83	31.8	94.1
16.31- เวลาปิด	21	5.92	5.9	100.0
Total	355	100.0	100.0	

การชำระภาษี

FREQUENCIES VARIABLES=เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ช่วงเวลา
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics

		เพศ	อายุ	สถานภาพ สมรส	ระดับ การศึกษา	ช่วงเวลา เข้ารับบริการ
N	Valid	312	312	312	312	312
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	130	41.7	41.7	41.7
	หญิง	182	58.3	58.3	100.0
	Total	312	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	21	6.7	6.7	6.7
	20 - 39 ปี	127	40.7	40.7	47.4
	40 - 59 ปี	125	40.1	40.1	87.5
	60 ปีขึ้นไป	39	12.5	12.5	100.0
	Total	312	100.0	100.0	

สถานภาพสมรส

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	183	58.7	58.7	58.7
	สมรส	96	30.8	30.8	89.4
	แยกกันอยู่	13	4.2	4.2	93.6
	หย่าร้าง/ ...	20	6.4	6.4	100.0
	Total	312	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน	31	9.9	9.9	9.9
	มัธยมศึกษา ตอนต้น	45	14.4	14.4	24.4

มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า/ ปวช.	87	27.9	27.9	52.2
อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า/ ปวส.	49	15.7	15.7	67.9
ปริญญาตรี	91	29.2	29.2	97.1
สูงกว่า ปริญญาตรี	9	2.9	2.9	100.0
Total	312	100.0	100.0	

ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ตั้งแต่เวลา เปิด ให้บริการ- 10.30 น.	41	13.1	13.1	13.1
10.31-14.30 น.	93	29.8	29.8	42.9
14.31-16.30 น.	87	27.9	27.9	70.8
16.31- เวลาปิด	91	29.2	29.2	100.0
Total	312	100.0	100.0	

สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙

FREQUENCIES VARIABLES=เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ช่วงเวลา
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics

		เพศ	อายุ	สถานภาพ สมรส	ระดับ การศึกษา	ช่วงเวลา เข้ารับบริการ
N	Valid	400	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	198	49.5	49.5	49.5
	หญิง	202	50.5	50.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	29	7.3	7.3	7.3
	20 - 39 ปี	155	38.8	38.8	46.0
	40 - 59 ปี	133	33.3	33.3	79.3
	60 ปีขึ้นไป	83	20.8	20.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

สถานภาพสมรส

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	183	45.8	45.8	45.8
	สมรส	184	46.0	46.0	91.8
	แยกกันอยู่	13	3.3	3.3	95.0
	หย่าร้าง/ ...	20	5.0	5.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน	51	12.8	12.8	12.8
	มัธยมศึกษา ตอนต้น	65	16.3	16.3	29.0

มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า/ ปวช.	59	14.8	14.8	43.8
อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า/ ปวส.	125	31.3	31.3	75.0
ปริญญาตรี	91	22.8	22.8	97.8
สูงกว่า ปริญญาตรี	9	2.3	2.3	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ตั้งแต่เวลา เปิด ให้บริการ- 10.30 น.	45	11.3	11.3	11.3
10.31-14.30 น.	161	40.3	40.3	51.5
14.31-16.30 น.	95	23.8	23.8	75.3
16.31- เวลาปิด	99	24.8	24.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

คลินิกกฎหมาย

Frequencies

Statistics						
		เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา	ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ
N	Valid	171	171	171	171	171
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

เพศ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	63	36.8	36.8	36.8
	หญิง	108	63.2	63.2	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

อายุ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	10	5.8	5.8	5.8
	20 - 39 ปี	57	33.3	33.3	39.2
	40 - 59 ปี	79	46.2	46.2	85.4
	60 ปีขึ้นไป	25	14.6	14.6	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

สถานภาพสมรส					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	79	46.2	46.2	46.2
	สมรส	55	32.2	32.2	78.4
	แยกกันอยู่	17	9.9	9.9	88.3
	หย่าร้าง/	20	11.7	11.7	100.0
	Total	171	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	12	7.0	7.0	7.0
	มัธยมศึกษาตอนต้น	23	13.5	13.5	20.5
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	41	24.0	24.0	44.4

อนุสัญญา หรือ เทียบเท่า/ ปวส.	52	30.4	30.4	74.9
ปริญญาตรี	35	20.5	20.5	95.3
สูงกว่า ปริญญาตรี	8	4.7	4.7	100.0
Total	171	100.0	100.0	

ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ตั้งแต่เวลา เปิด ให้บริการ- 10.30 น.	20	11.7	11.7	11.7
10.31-14.30 น.	59	34.5	34.5	46.2
14.31-16.30 น.	40	23.4	23.4	69.6
16.31- เวลาปิด	52	30.4	30.4	100.0
Total	171	100.0	100.0	

ภาคผนวก ค
ภาพกิจกรรม

ภาพประกอบงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย























ภาพประกอบงานด้านการชำระภาษี ที่พัก สังกัดกองคลัง















ภาพประกอบงานด้านการชำระภาษี ปั่นน้ำมัน สังกัดกองคลัง













ภาพประกอบ
งานสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.9







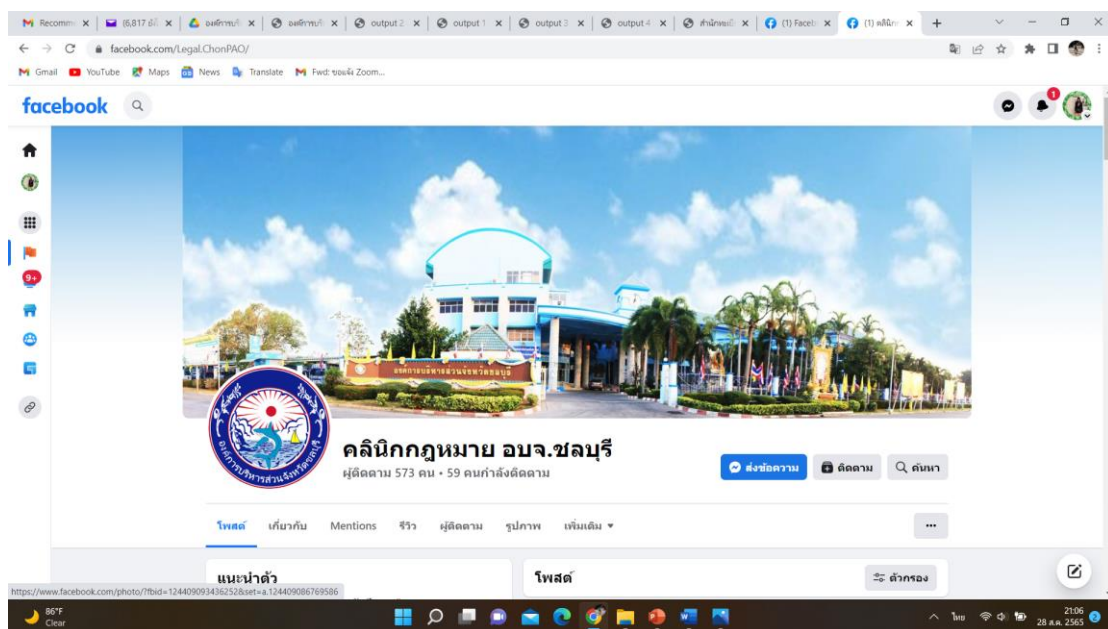


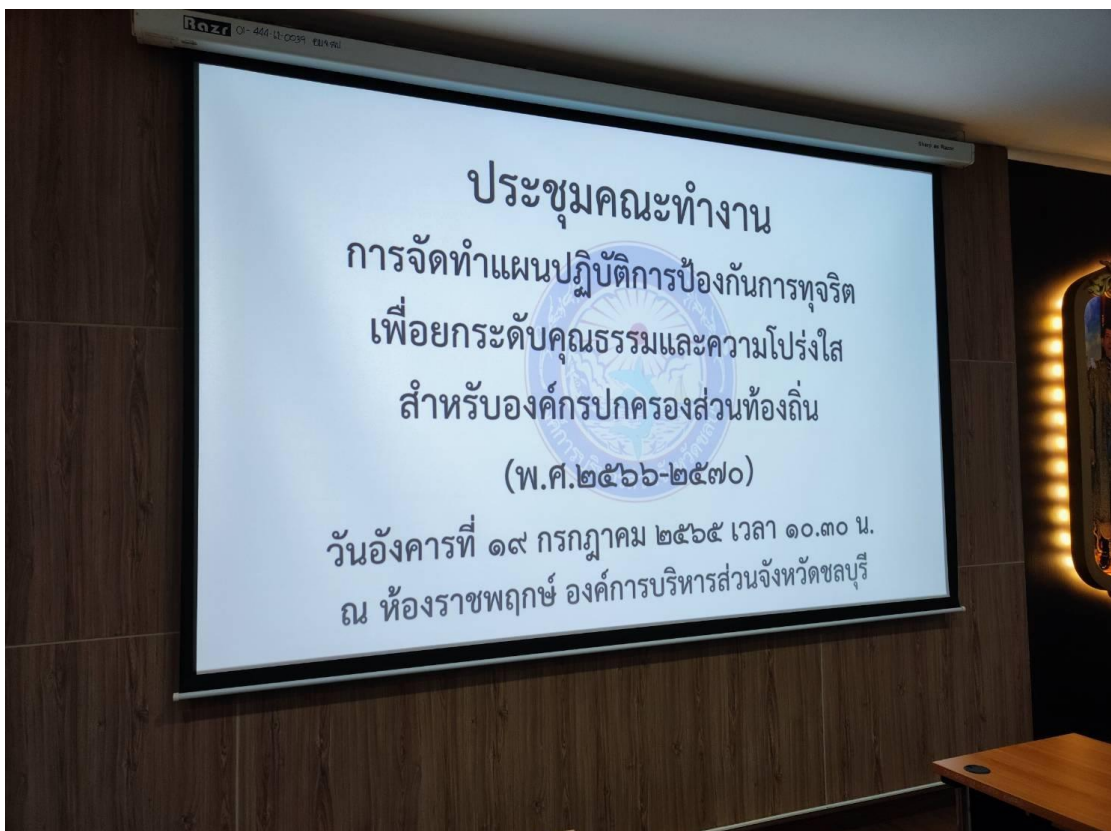






ภาพประกอบงานคลินิกกฎหมาย
















องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
ร่วมกับ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดชลบุรี

ขอเชิญผู้สนใจร่วมอบรมกฎหมาย

“ การทำความผิดบนอินเทอร์เน็ต และการดำเนินคดีซื้อขายออนไลน์ในศาลแพ่ง ”

ในวันอังคารที่ 9 สิงหาคม 2565

รูปแบบออนไลน์ ผ่าน facebook live stream  **LIVE** 

ไม่มีค่าใช้จ่าย

ได้รับใบประกาศผ่านการอบรม



ลงทะเบียน ที่นี้
ตั้งแต่บัดนี้-3 ส.ค.65

สอบถามเพิ่มเติม : ฝ่ายนิติการ สำนักปลัด อบจ.ชลบุรี
โทรศัพท์ 038-398039-42 ต่อ 124 หรือ FB: คลินิกกฎหมาย อบจ.ชลบุรี

Bplus

8
หมวด

กฎหมายคุ้มครอง แรงงานหญิง



ที่มา กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

Call Center : 02 880 8800 , 02 409 5409 / Mobile : 0923453681

Mobile Call Center: 080-915-5660 , 065-629-0509 , 094-997-3559



line: @businessplushrm

กรม.มีมติเห็นชอบ ให้ยกเลิก พรบ.ความรับผิดอันเกิดจาก
การใช้เช็ค พ.ศ 2534

ให้มีผล บังคับใช้เมื่อพ้น 120 วันนับแต่วันประกาศ

ผลคือ

🔒 เช็คแต่ง ไม่เป็นความผิดทางอาญา
อีกต่อไป ไม่ว่าจะแต่งกี่ฉบับก็ตาม
(แต่ยังถือว่ามียุทธวิธีตามกฎหมายในทางแพ่ง)

💰 คดีอยู่ระหว่างการพิจารณา ศาลต้องพิพากษายกฟ้อง

💰 คดีที่เด็ดขาดแล้ว หากรับโทษอยู่ต้องปล่อยตัวทันที

ข้อกำหนดการปลูก-สูบกัญชาหลัง 9 มิ.ย.2565

กรณีปลูก

ปลูกในครัวเรือนที่ต้นก็ได้
ไม่ต้องขออนุญาต แต่ให้จดแจ้ง

ปลูกเชิงพาณิชย์
ต้องขออนุญาต

แอปพลิเคชัน 'ปลูกกัญ'
ใช้ในการจดแจ้งและขออนุญาต

แอปฯปลูกกัญ ใช้งานได้ตั้งแต่ 9 มิ.ย.2565 เป็นต้นไป



กรณีสูบ

สูบแล้วตำรวจเจอ
สามารถเข้าตรวจค้นได้

สูบแล้วหากใครเห็นว่า
ก่อให้เกิดความรำคาญ
กำลังจะใช้กฎหมาย
เหตุก่อให้เกิดความรำคาญ
มาดำเนินการ

กรณีตรวจวิเคราะห์
พบว่ากัญชา ไม่ได้อยู่ในกรอบ
ที่กฎหมายระบุว่าจะยาเสพติด
ถือว่าผิดกฎหมาย

สร.ไม่เคยรณรงค์ให้มีการสูบกัญชา
เพื่อผ่อนคลายใดๆ ก็ตาม

กรมอนามัยเสนอให้กลั่นแกล้งกัญชา กัญชง
หรือพืชอื่นใดในทำนองเดียวกันเป็นเหตุรำคาญ
ที่สามารถเอาผิดได้ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
พิจารณา 30 พ.ค.นี้

ซื้อกัญชามวน
ไม่มีตราสรรพสามิต
ผิดกฎหมาย

30/05/2565 กรมการปกครอง

ที่ดินตาบอด ขอเปิดทางจำเป็นได้



หากคุณมีที่ดินตาบอด ถูกล้อมรอบด้วยที่ดินของผู้อื่น ไม่มีทางออกถึงทางสาธารณะ
คุณมีสิทธิขอเปิด **“ทางจำเป็น”** กับเจ้าของที่ดินที่ล้อมอยู่ได้
โดยต้องเลือกให้พอควรแก่ความจำเป็นของผู้มีสิทธิจะผ่าน และต้องคำนึงถึงที่ดิน
ที่ล้อมอยู่ให้เสียหายน้อยที่สุดที่จะเป็นได้ และถ้าจำเป็นต้องสร้างถนนเป็นทางผ่าน
ก็สามารถทำได้



เจ้าของที่ดินที่ล้อมอยู่ มีสิทธิได้รับค่าทดแทน
อันเกิดแต่เหตุที่มีทางผ่านเป็นค่าเสียหาย
เพราะสร้างถนนจากผู้มีสิทธิจะผ่าน
และจะกำหนดเป็นเงินรายปีด้วยก็ได้

ข้อมูลจาก : ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1349

จัดทำโดย กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม



รู้ไว้ก่อนแต่งงาน

ถ้าไม่เกิดความเข้าใจและเข้าใจกันก่อนพอ ก็จะมีปัญหาเรื่องการแบ่งทรัพย์สินระหว่างคู่สามี ภรรยา

สินส่วนตัว

เป็นทรัพย์สินของใครของมัน
ไม่กระเด็นไปฝั่งภรรยาหรือสามี



ทรัพย์สิน
ที่ผ่านมือฝ่ายหนึ่ง
มีอยู่ก่อนสมรส
เช่น บ้าน ที่ดิน
เงินทอง



ทรัพย์สินที่ได้มาใน
ระหว่างสมรส
โดยการรับมรดก
หรือโดยการให้



ทรัพย์สินที่เป็น
เครื่องมือส่วนตัว
เครื่องมือ
ประกอบอาชีพ



ทรัพย์สิน
ที่เป็นของหมั้น

สินสมรส

เป็นเจ้าของทรัพย์สินร่วมกัน
มีส่วนแบ่งกันคนละครึ่ง
สามีภรรยาจะต้องจัดการร่วมกัน



ทรัพย์สิน
ที่คู่สมรส
ได้มาระหว่างสมรส
เช่น เงินเดือน
โบนัส



ทรัพย์สิน
ที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
ได้มาโดย
พันຍกรรมที่ระบุ
ว่าให้เป็นสินสมรส



ทรัพย์สิน
ที่เป็นดอกผล
ของสินส่วนตัว

เกร็ดความรู้

ทรัพย์สินที่เข้ามาหาได้ในระหว่างแต่งงาน
ต้องใช่ร่างกาย หรือต้องทำงานทำได้อย่างนี้
เงินสินสมรส แต่ถ้ามีคนอื่นฝากฝาก หรือได้โดย
มรดกแล้วได้เป็นส่วนตัว



สร้างสรรที่ถน
สำนักงานกิจการยุติธรรม





กฎหมายน่ารู้ : 79

*Design by YANEE SAELOW *ขอสงวนสิทธิ์ห้ามดัดแปลงข้อมูล ที่ปรากฏในเอกสารนี้ *ข้อมูลเมื่อ 15/06/2020

เด็ก เยาวชน ทำนิติกรรม-สัญญาได้แค่ไหน?

นิติกรรมคืออะไร ?

การกระทำของบุคคลโดยชอบด้วยกฎหมาย และ สมัยครุใจผูกสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล เพื่อจะก่อ/เปลี่ยนแปลง/โอน/ส่งมอบ/ระงับสิทธิ และ มุ่งต่อผลในกฎหมาย เช่น สัญญาซื้อขาย, สัญญากู้เงิน และ พันธกรรม เป็นต้น

อายุเท่าไรทำนิติกรรม-สัญญาได้ ?

20+



อายุครบ 20 ปีบริบูรณ์

17+



อายุครบ 17 ปีบริบูรณ์ แต่งงาน
(จดทะเบียนสมรส) พ่อ แม่/ผู้ปกครอง
ทั้ง 2 ฝ่ายยินยอม

17-



อายุไม่ครบ 17 ปีบริบูรณ์
ศาลอนุญาตให้สมรส
เพราะ มีเหตุสมควร(ตั้งครรภ์)

นิติกรรม-สัญญาที่ผู้เยาว์ทำได้ต้องได้รับความยินยอมจากผู้แทนโดยชอบธรรม (พ่อ/แม่/ผู้ปกครอง)

หนังสือ

วาจา

ปริยาย

เช่น รับรู้/ไม่ท้วงติง-ว่ากล่าว/ให้คำปรึกษา/
ลงชื่อเป็นพยานในสัญญา/ช่วยติดต่อเป็นธุระให้

ไม่!
พ่อไม่โอ!!

ถ้าไม่ได้รับความยินยอม X

นิติกรรม-สัญญาจะตกเป็น “โมฆะ”

- มีผลสมบูรณ์ตามกฎหมายจนกว่าจะถูกยกเลิกสัญญา
- ผู้แทนโดยชอบธรรมบอกเลิกนิติกรรม-สัญญาได้
 - ผู้แทนโดยชอบธรรมยืนยันการทำนิติกรรม-สัญญาได้

นิติกรรม-สัญญาที่ผู้เยาว์ทำได้ด้วยตนเองได้

กิจการที่
เป็นประโยชน์



ไม่มีทางเสียหาย เช่น ผู้เยาว์
รับทรัพย์สินที่บุคคลอื่นให้
โดยเสน่หา และ ไม่มีคำตอบแทน

กิจการที่ต้อง
ทำเองเฉพาะตัว



เช่น การรับรองเด็กเป็นลูก
หรือ เข้าสู่พิธีสมรส

กิจการที่
สมควรแก่ฐานะ



จำเป็นเพื่อเลี้ยงชีพตามสมควร
เช่น ชื้อขนม เครื่องเขียน

พันธกรรม



เมื่ออายุครบ 15 ปีบริบูรณ์
ถ้าอายุไม่ครบ 15 ปี
พันธกรรมตกเป็น “โมฆะ”
(ไม่มีผลสมบูรณ์ตามกฎหมาย)



สำนักงานกิจการยุติธรรม



@WEAREOJA | ประมวลกฎหมายแพ่ง และ พินัยกรรม (ม. 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25)

คุยเรื่องกฎหมาย

“ขุดดิน ถมดิน ต้องขออนุญาต”

ขุดดิน :

ลึกเกิน

3 เมตร

พื้นที่ปากบ่อเกินกว่า

10,000 ตร.ม.

ปากบ่อดินมีระยะห่าง

ถึงเขตที่ดินข้างเคียง

เกิน 2 เท่า

ของความลึก

ถมดิน :

พื้นที่เกิน

2,000 ตร.ม.

โทษสูงสุด จำคุกไม่เกิน 1 ปี
หรือปรับไม่เกิน 50,000 บาท
หรือทั้งจำทั้งปรับ











คณะที่ปรึกษาและคณะผู้วิจัย

คณะที่ปรึกษา

- | | |
|---|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ราเชนทร์ เหมือนชอบ | รักษาราชการแทนอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 2. อาจารย์ ดร.วีระพงศ์ รุกขพันธ์ | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิ วงศ์ทองคำ | คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |

คณะผู้วิจัย

- | | | | |
|----------------------------------|-------------|-----------------|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาจารย์ | ประจวบเหมาะ | หัวหน้าโครงการ | อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลธิชา | ทิพย์ประทุม | นักวิจัย | อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอปอ | กลับสกุล | นักวิจัย | อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 4. อาจารย์ ดร.รุ่งอรุณ | กระแสรินทร์ | นักวิจัย | อาจารย์พิเศษคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 5. อาจารย์ ดร.ไกล่รุ่ง | กระแสรินทร์ | นักวิจัย | อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |
| 6. นายวิมล | มิระสิงห์ | ผู้ช่วยนักวิจัย | มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 7. นางสาวทิพนารถ | ชาวีรักษ์ | ผู้ช่วยนักวิจัย | มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 8. นางสาวจุจรินทร์ | ตต์แก้ว | ผู้ช่วยนักวิจัย | สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |

