



ประจำปีงบประมาณ

2564

รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจ ของประชาชน

ต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบล **ควนปริง**

คำนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและดูแลในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น การบริหารจัดการท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด โดยการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการในงานด้านต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยข้อมูลในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่สะท้อนจากความเห็นของประชาชนผู้รับบริการ จากกระบวนการปฏิบัติงานราชการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะได้พัฒนาศักยภาพ และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผล การติดตามและประเมินผลจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่างๆ เพื่อนำไปกำหนดทิศทางและการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้จัดทำรายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามระเบียบวิธีวิจัยทุกประการ ทั้งในส่วนของ การออกแบบเครื่องมือ การตรวจสอบเครื่องมือ การหากลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปและอภิปรายผล สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการทำงานที่สำคัญอย่างยิ่งของทุก ๆ องค์กร ทั้งนี้มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้ดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ดี และที่สำคัญคือ ประชาชนผู้รับบริการที่ได้เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลงานวิจัยมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป ทางมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จึงขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
ตุลาคม 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง ในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง จำนวน 600 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 6 งาน ประกอบด้วย งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการสังคม งานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ งานด้านบริหารการศึกษางานด้านการโยธา และงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านการส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 2) ด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ 3) ด้านบริหารการศึกษา 4) ด้านการโยธา 5) ด้านสวัสดิการสังคม และ 6) ด้านสาธารณสุข และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า น้ำประปาไม่ไหล มากที่สุด รองลงมาคือ วัคซีนไม่ทั่วถึง เพิ่มเครื่องเล่นและเครื่องเล่นชำรุด/ดูแลผู้สูงอายุ/อยากให้มิกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น อยากให้มีมาตรการป้องกันโควิดมากกว่านี้ และรถของสำนักงานชำรุด/อยากให้ทำเศรษฐกิจพอเพียง

ความคาดหวังจากผู้รับบริการ พบว่า ดูแลประชาชนให้ทั่วถึง มากที่สุด

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารส่วนตำบลควนปริง
อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2564

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
สาธารณสุข	3.99	0.48	79.80	มาก
สวัสดิการสังคม	4.08	0.52	81.60	มาก
เร่งรัดและจัดเก็บรายได้	4.26	0.35	85.20	มากที่สุด
บริหารการศึกษา	4.25	0.40	85.00	มากที่สุด
การโยธา	4.24	0.35	84.80	มากที่สุด
การส่งเสริมและพัฒนาตามหลัก ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	4.28	0.38	85.60	มากที่สุด
รวม	4.18	0.41	83.60	มาก

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.16	0.60	83.20	มาก
ช่องทางการให้บริการ	4.19	0.61	83.80	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.20	0.62	84.00	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	0.63	83.60	มาก

.....
(ดร.ทรงศักดิ์ ชยานุเคราะห์)
ผู้อำนวยการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สรุปผลการประเมิน.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
หลักการและเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล	4
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	24
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย.....	33
กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
การทดสอบเครื่องมือ.....	34
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
บทที่ 4 ผลการวิจัย	37
ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ	38
ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล	43
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	95
อภิปรายผล	106
ข้อเสนอแนะ	108
บรรณานุกรม.....	109
ภาคผนวก ก ภาพการลงพื้นที่	114
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	117
รายนามคณะผู้วิจัย.....	125

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	35
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ	38
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ	39
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ	40
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด	42
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	43
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	45
ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ	50
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ	51
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข	53
ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการสังคม	57
ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านแรงงานและจัดเก็บรายได้	61
ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านบริหารการศึกษา	65
ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการโยธา	69
ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	73
ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ	77
ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ	80
ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	84
ตารางที่ 4.18 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	92
ตารางที่ 4.19 ความคาดหวังต่อการให้บริการ	94

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ	38
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ.....	39
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ.....	41
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ	42
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย.....	44
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	46
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	47
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	47
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	48
ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	48
ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	49
ภาพที่ 4.12 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ.....	51
ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ	52
ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านสาธารณสุข	56
ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านสวัสดิการสังคม.....	60
ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านแรงงานและจัดเก็บรายได้	64
ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านบริหารการศึกษา.....	68
ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านการโยธา	72
ภาพที่ 4.19 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านการส่งเสริมและพัฒนาตาม หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	76
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละงานบริการจำแนกตามประเด็น.....	78
ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ.....	82
ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่รับบริการ	82
ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเวลาที่รับบริการ	83
ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ.....	83
ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ	87
ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ.....	88
ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ	88

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา.....	89
ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ.....	90
ภาพที่ 4.30 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้.....	91
ภาพที่ 4.31 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ.....	93
ภาพที่ 4.32 แผนภูมิแสดงความคาดหวังต่อการให้บริการ.....	94

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ.2560 ให้มีความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการวางหลักการในการบริหารไว้ในรัฐธรรมนูญ หมวดที่ 14 มาตรา 250 ของรัฐธรรมนูญ โดยแสดงเจตนารมณ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรูปแบบ หรือให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนท้องถิ่นมากกว่า การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั่นเอง

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศ ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นจึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ มีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาลมีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญ ๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้น หน่วยปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐานและวิถีทางของการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกได้ว่า ตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิ

ผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดีที่สุด

ดังนั้น มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จึงเห็นความสำคัญที่จะดำเนินการวิจัย ในเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เพื่อให้การดำเนินงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของชุมชน และเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขให้การดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตามเป้าประสงค์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยครอบคลุมประเด็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในภาพรวมของผู้ใช้บริการ และแยกตามประเภทของงานบริการ

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น **ประชากร** ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานเอกชน **กลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แผนการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) คำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง $n = 1 / [(4e2 / Z^2) + (1 / N)]$ จากจำนวนผู้มาใช้หรือขอรับบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ขอบเขตระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานการประเมิน ระยะเวลา 3 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

นำผลการวิจัยเพื่อกำหนดนโยบายผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง และเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำผลวิจัยมายกระดับการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและรักษาความต่อเนื่องของการให้บริการต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจ ซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันให้เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ยินดีหรือไม่ยินดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังที่เกิดจากการประมาณค่า อันเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์จากการกระทำกิจกรรมเพื่อให้เกิดการสนองความต้องการตามเป้าหมายของแต่ละบุคคล

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นพื้นที่ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้

งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนอย่างแท้จริง

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ควนปริง ประจำปีงบประมาณ 2564 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555) กล่าวว่า “Good Governance” ในประเทศไทยมีการใช้คำศัพท์เรียกหลายคำด้วยกัน เช่น ธรรมาภิบาล การบริหารกิจการบ้านเมือง (และสังคม) ที่ดี ธรรมรัฐ สุประศาสนการ ธรรมราชา การปกครองที่ดี การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งบรรคักดิ์ อูวรรณโณ (2545) กล่าวว่า ธรรมาภิบาล มาจากคำว่า “ธรรม”+“อภิบาล”(การรักษาซึ่งธรรม) มาจากภาษาอังกฤษว่า Good Governance โดยคำว่า Governance (การอภิบาล) คือ การใช้ อำนาจเพื่อบริหารทรัพยากรขององค์กร Good Governance (ธรรม+อภิบาล = ธรรมาภิบาล) เป็นวิธีการที่ดีในการใช้อำนาจเพื่อบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร โดยที่สถาบันวิจัยเพื่อการ พัฒนาประเทศ อธิบายว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแล กิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถ นำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้าง กล่าวคือ หาได้ มีความเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องของการวางระบบและ กลไกเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ในขณะที่อีกด้านหนึ่งของเหรียญ คือ เรื่องตัวบุคคล เป็นเรื่องของการสร้างจิตสำนึกในเรื่องคุณธรรมและจริยธรรม ธรรมาภิบาลเน้นการวางระบบเพื่อ ควบคุมให้คนไม่ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ไม่ดีและให้ทำตามมาตรฐานที่ดี แต่จริยธรรมจะลึกกว่านั้น เน้นการปลูกฝังจิตสำนึกต้องไม่ประพฤติมิชอบและต้องประพฤติชอบทั้งสองเรื่องหรือสองด้านของ เหรียญจะต้องไปด้วยกันจึงจะยั่งยืน ส่วน UNESCAP อธิบายว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็น เรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการโครงสร้างและความสัมพันธ์ของสถาบันทางการเมือง ซึ่งครอบคลุม ทั้งในส่วนของสถาบันทางการเมืองที่มีลักษณะอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

การตัดสินใจจัดสรรทรัพยากรเพื่อบริหารกิจการของบ้านเมืองและแก้ไขปัญหาของสังคม ตลอดจนกระบวนการเข้ามามีส่วนร่วมของภาคส่วนหรือฝ่ายต่าง ๆ ในการกำหนดนโยบายสาธารณะและการนำนโยบายสาธารณะ ไปสู่การปฏิบัติภายใต้กรอบและกระบวนการทางกฎหมายอันชอบธรรม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้มั่นใจว่าข้อเรียกร้องของความต้องการของทุกฝ่ายในสังคมจะได้รับการรับฟัง และนำเข้ามาพิจารณาไตร่ตรองในการตัดสินใจและกำหนดนโยบายสาธารณะ สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งทำให้ปัญหาทุจริตหรือประพฤติดีมิชอบลดลงในท้ายที่สุด

การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการ

บวรศักดิ์ อวรรณโณ (2552) ได้อธิบายว่าตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2545 มาตรา 3 (1) ว่าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ คือ

1) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมายกฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

2) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์จริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความคิดเห็นการไต่สวน สาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ

5) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง

6) หลักคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุด แก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, (2550) โดยกำหนดให้มี 4 หลักการสำคัญและ 10 หลักการย่อย ดังนี้

1) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public) ประกอบด้วย

(1) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดประสิทธิภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก และลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น

(2) ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางแผนเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

(3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

2) ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย

(1) ภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้ทุนให้โทษ ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น

(2) เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปโดยง่าย

(3) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ

(4) ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะ

ของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรมและอื่น ๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาส ความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

3) ประชาธิปไตย (Participatory State) ประกอบด้วย

(1) การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งให้ประชาชน มีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบ ผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ

(2) การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาค ส่วนอื่น ๆ ในสังคม

(3) ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) อันได้แก่ คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึกความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้ง ยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย โดยเหตุที่หน่วยงานราชการจำเป็นต้องยึดหลักการธรรมาภิบาลที่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดไว้ มาใช้ในการบริหารจัดการหน่วยงาน คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

2. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้ง

องค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

ซัซวาล อรวงค์สุภทัต.(2557) กล่าวว่า ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่ได้รับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด

คอร์ ดับเบิลสกี รัสท์ และซาร์ฮอริก (Cordupleski, Rust, and Zahorik, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจาก นักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ บิทเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

สุนันทา ทวีผล (2550 : 19 - 20) กล่าวว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ 1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร 2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึกรู้สึกทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบความพึงพอใจ ดังนี้ 1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ 2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ 3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก 4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน 5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น 6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ 7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้ 1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ 2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ 3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก 4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน 5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก 6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

การบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยามดังนี้

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี (2559: บทคัดย่อ) ได้อธิบายไว้เกี่ยวกับแนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองท้องถิ่นว่าต้องมีเนื้อหาสาระครอบคลุมถึงขอบข่ายและความหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ หลักเกณฑ์การจัดทำบริหารสาธารณะ องค์กรจัดทำ

บริการสาธารณะ การจัดสรรอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะและทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการของไทยและต่างประเทศ การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีความร่วมมือกันในระดับรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งควรมีความร่วมมือกันรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการแทน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

วุฒิสาร ตันไชย (2559) การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และมีคุณภาพดี ในรัฐธรรมนูญแห่งรูปแบบก็คือ เครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” ด้วย แม้ว่าบริการสาธารณะ (public services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (publicness) คืออะไร โดย Shamsul Haque (2001) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมี “ความเป็นสาธารณะ” ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน คือ 1) ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาดและมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน 2) องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่าความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคนอีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย 3) ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคม ว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง 4) ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการหรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพในทาง ปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย 5) ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือความเป็นผู้นำและการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน อย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ

“การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเองทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

สรุปได้ว่า รูปแบบบริการสาธารณะ หมายถึง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบใด ตั้งแต่รูปแบบการดำเนินงานด้วยตนเอง รูปแบบการว่าจ้าง รูปแบบการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน รูปแบบสหการหรือรูปแบบกิจการพาณิชย์ และกิจการเพื่อสังคม

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและ สังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (สันต์ชัย รัตนะขวัญ, 2562: ออนไลน์) การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ตาม พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (รศนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557: 12) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุนทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่า

ชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558: 39-44) ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา พบว่า จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของ การจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ 1. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาค จากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจ ดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการรวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น (อรทัย ก๊กผล, 2552: 4) ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มี ความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการ ขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุคจนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเองในภาพรวมซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง (นราธิป ศรีราม, 2557: 1-6) ดังนั้นแนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจ ของรัฐให้มีความชัดเจน ต่อเนื่องทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 2. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสมอันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอแนะนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รศนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557: 15) อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อ

พัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่างๆของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550: 13-18) ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

การบริการ (Service)

ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน จากการศึกษาของโกเมซ มีร์ตันคำ (2558) ได้สรุปความหมายไว้ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

Max Weber (1997) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ทฤษฎี และแนวการศึกษา” ว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณี วัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือการให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (Sineirate Studio – Without Hatred or Passion) ซึ่ง Penchansky Thomas (1981) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ ดังนี้ 1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการต้องการของการรับบริการ 2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง 3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ 5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

สอดคล้องกับแนวคิดของ Katz Elihu & Danet Brenda (1973) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ 1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ต้องการติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก 2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่าง

เท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ 3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้นต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) การบริการเชิงธุรกิจ (Business Service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษี หรือการวางแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น 2) การบริการสาธารณะ (Public Service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรีการจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

พรณี ชูติวัฒนธาดา (2555) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง “กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวกหรือความสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค” การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ถ้าคำว่า “SERVICE” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำเราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E = Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C = Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ สอดคล้องกับวศิน อิงค์พัฒนากุล (2559) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรงและทางอ้อมในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการและการเป็นผู้รับบริการ

ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไปคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุนและขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริง เพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษาและเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรม การประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ อีกทั้ง นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2553) ได้ให้ความหมายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ สามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ “ตำรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญทำอย่างไร รัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ 1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย 2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ 3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา 4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อม

ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำ บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หาก มีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครอง ท้องถิ่นหรือองค์กรมหาชนอิสระที่ทำหน้าที่กำกับดูแล จะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกัน การต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

มิชัย แพงมาพรม (2550) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการ บริการ มีความหมายรวมถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับ บริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ ดังนี้

การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ คือ S = Smiling + Sympathy

การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยมิทันเอ่ยปากเรียกหา คือ E = Earl response

การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า คือ R = Respectful

ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ คือ V = Voluntariness manner

การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร คือ I = Image Enhancing

กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน คือ C = Courtes

ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง คือ E = Enthusiasm

วิชญาดา แก้วสีขาว (2550) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้

1.1 สร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการจากหน่วยงานรัฐ

1.2 คุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา สามารถให้บริการที่รวดเร็ว

1.3 ความเชื่อถือได้ในการบริการมีความถูกต้อง

1.4 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ต้องมีความประหยัดและคุ้มค่าในการให้บริการ

ประชาชน

1.5 ลักษณะงานการให้บริการ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก คล่องตัว เสมอภาค เป็นรูปธรรม โปร่งใส

1.6 ปริมาณงานให้บริการประชาชน มีความเพียงพอตามที่ประชาชนต้องการ

1.7 เอกสารที่ใช้ในการบริการประชาชนมีแบบฟอร์มน้อยที่สุด และขอเอกสาร หลักฐานจากประชาชนน้อยที่สุด

1.8 การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐในรูปแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) สามารถบริการด้วยความรวดเร็ว เบ็ดเสร็จที่เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวหรือให้บริการประชาชน ณ จุดบริการเพียงจุดเดียวโดยใช้ระบบเครือข่าย หรือให้บริการประชาชนหลาย ๆ เรื่องหรือหลาย ๆ รูปแบบ ศูนย์บริการที่เดียวในบริเวณเดียวกันได้ครบทุกเรื่อง แสดงถึงการมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

2. ผลงานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐต้องมีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

2.1 มีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการประชาชน มีวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาการให้บริการอย่างไร ประชาชนจะนำเอกสารหลักฐานอะไรมาบ้างในการติดต่อขอรับบริการของหน่วยงานรัฐ

2.2 สำหรับมาตรฐานการบริการประชาชนจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

2.3 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องถือปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค

2.4 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องประกาศและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป โดยจะต้องมีวิธีการให้ประชาชนทราบมาก่อนที่จะนำมาใช้บริการของหน่วยงานของรัฐ

แคทรียา เดชบุรุษย์ (2550) กล่าวว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ ให้เกียรติลูกค้า มีความสุภาพอ่อนโยน จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับมอบบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม ยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม และรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

หลักการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ

กรมการปกครอง (2536, อ้างถึงใน เดือนลอย สังฆมโนเวช, 2550) ได้กำหนดหลักการให้บริการประชาชน ไว้ดังนี้

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้นไม่ได้เกี่ยวกับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

- 1.2 รักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานดังนี้
 - 1.2.1 ปฏิบัติงานจนกระทั่งเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา
 - 1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
 - 1.2.3 ไม่ผิผิตนัด
 - 1.2.4 ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ
- 1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่
- 1.4 หลีกเลี้ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ
- 1.5 มารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน
- 1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน
2. การปฏิบัติงาน
การจัดงานในสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้
 - 2.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้าออกเพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวางพอ
 - 2.2 ควรมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้นบังประตูหรือหน้าต่าง
 - 2.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา
 - 2.4 การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง
 - 2.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม
 - 2.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ
 - 2.7 ห้องน้ำสะอาด
3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้
 - 3.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
 - 3.2 ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น
 - 3.3 ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

4. วิธีการปฏิบัติงาน

4.1 ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่อง ขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

4.1.1 ความรู้ความสามารถในงาน ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

4.1.2 ความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, อ้างถึงใน เดือนลอย สังฆมโนเวศ, 2550) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกว่า Package-Service ดังนี้

1. ยึดการสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎหมายระเบียบ เช่น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจทำได้ 3 ลักษณะคือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบ วิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้น้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น อนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงานการติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ คือ การบริหารที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน

2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับ แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ร้องขอก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใดหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจ ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้อง ขอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมิและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้ว ก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึก รับผิดชอบในเชิงศีลธรรมจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นเป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการ ให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการ

และเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ได้ หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทุกกัณดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการ การให้บริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาเลี่ยนการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

คุณภาพในการให้บริการ

ความหมายและนิยามของคุณภาพในการให้บริการ

Namin (2017) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า เป็นการวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่รับรู้กับสิ่งที่คาดหวัง

ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าเป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

Zeithaml, Berry & Parasuraman (1990 อ้างในรัตพล มนต์เสรีวงศ์, 2556) ได้สร้างเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ จนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการโดยมีจำนวน 5 ด้านหลัก ดังนี้

1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ

2. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

3. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

4. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

5. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

กล่าวโดยสรุป คุณภาพในการให้บริการนั้นคือ การวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้กับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งคุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันที่มากขึ้น โดยคุณภาพในการให้บริการนั้นประกอบด้วยมิติที่หลากหลายซึ่งมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) เป็นต้น

การวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ธุรกิจคาดหวังคือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการธุรกิจสามารถพิจารณา ตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988 อ้างใน ปราณีเอี่ยม ละออภักดี, 2550) 1) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการ และสามารถใช้อย่างเหมาะสมในการดำเนินการด้านบริการ 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้องเป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ 3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ 4) ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก 5) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจ ความต้องการของ

ผู้ให้บริการและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว 6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหา ของผู้ให้บริการและมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าผู้ให้บริการต้องเข้าใจภาษาของผู้ให้บริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป 7) ความไว้วางใจ (Creditability) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบัง แต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้ 8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน 9) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายความว่ามารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อม การพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตร และความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี 10) การจับต้องได้ (Tangibility) หมายความว่ารวมถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการบุคลิกภาพและการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น ต่อมา Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดคุณภาพบริการทั้ง 10 ข้อข้างต้นที่กล่าวมารวมถึงยังสามารถรวมปัจจัยด้าน ที่มีความสัมพันธ์กันรวมเข้าด้วยกันและความเหลื่อมล้ำกัน ทำให้มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้าน แทนของเดิมที่มี 10 ด้าน ดังนี้ ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL มีปัจจัยอยู่ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้ 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) คือ สิ่งที่จับต้องได้รวมถึงสิ่งที่ปรากฏให้เห็น อาทิ วัสดุอาคารสถานที่เครื่องมือ อุปกรณ์บุคคล 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะแสดงผลตามที่สัญญาไว้ในเรื่อง การบริการอย่างถูกต้องและมีคุณภาพ 3) การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว 4) ความมั่นใจได้ (Assurance) คือ มนุษย์สัมพันธ์และความรู้และของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมด้านความน่าเชื่อถือ ความสามารถ ความปลอดภัย และความมีมารยาท เข้าด้วยกัน) 5) ความใส่ใจ (Empathy) คือ ความสนใจ รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า (เป็นการรวมด้านความเข้าใจเข้าด้วยกัน การสื่อสารและการเข้าถึงบริการ) กล่าวโดยสรุปได้ว่า ในปัจจุบันนี้ธุรกิจหรือกิจการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นของภาครัฐหรือของเอกชนควรที่จะเน้นสนับสนุนหรือผลักดันเรื่องของการบริการให้มากขึ้น ให้รวดเร็วขึ้น ทั้งนี้การบริการจะต้องใส่คุณภาพลงไปด้วย ผู้บริโภคหรือลูกค้าจะจดจำได้ง่าย ส่วนงานไหนสามารถให้การบริการลง ไปได้ก็ควรทำและไม่เพียงเฉพาะธุรกิจที่ให้บริการอย่างเดียวเท่านั้นธุรกิจที่เกี่ยวกับขายสินค้าก็ต้องใส่การให้บริการลงไปในของธุรกิจนั้น ๆ ด้วยเพราะผู้บริโภคไม่ได้ตัดสินใจแค่ตัวสินค้าอย่างเดียว อีกต่อไปแล้ว รวมทั้งยังเจอกับสภาวะการต่อสู้แข่งขันกับคู่แข่งที่รุนแรงจึงต้องทำทุกวิถีทางที่จะสร้างเกราะป้องกันการต่อสู้แข่งขันและดำเนินอยู่รอดให้ได้ต่อไปในอนาคต ทั้งนี้จาก Parasuraman, et al. (1988) ที่ได้ระบุปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้านนั้น ประกอบไปด้วย ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจได้ (Assurance) รวมถึงการเข้าถึงจิตใจ (Empathy) ธุรกิจสามารถนำปัจจัยทั้ง 5 ข้อนี้มาสร้างและพัฒนาการบริการเพื่อสร้างจุดเด่นแก่ธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงเพิ่มความแข็งแกร่งให้แก่ธุรกิจหรือองค์กร อย่างไรก็ตามธุรกิจแต่ละประเภทให้ผู้นำหนักความสำคัญต่อปัจจัยทั้ง

ห้าไม่เท่ากัน ดังนั้นแล้วธุรกิจควรวิเคราะห์เรื่อง คุณภาพการให้บริการอย่างถี่ถ้วนและรอบคอบ รัดกุม เพื่อได้มากกว่าที่ลูกค้า คาดหวังในเรื่องบริการ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ และเพิ่มโอกาสที่ผู้บริโภค จะกลับมาซื้อซ้ำหรือใช้บริการซ้ำต่อไปในอนาคต

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่จะจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนอง ความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

วิมลสิทธิ์ หรรยางกูร (2551, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเรา และมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ สภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดีพอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553, หน้า 17) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ที่กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่าง ๆ

ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991, p. 392) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกต่องาน เพื่อนร่วมงาน และผลที่เกิดขึ้นกับงาน

ซีคอร์ด และแบ็คแมน (Secord & Backman, 1991, p. 391) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เกิดจากความต้องการและความต้องการนั้น ๆ ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอบุคคลในองค์กรอาจเกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน บางคนอาจพึงพอใจเพราะงานที่ทำประสบความสำเร็จบางคนอาจพึงพอใจเพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติ แต่บางคนอาจพึงพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

แอปเปิลไวท์ (Applewhite, 1996, p. 8) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล โดยเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายรวมถึง การยอมรับในสภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขกับการทำงานที่มีเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ การมีเจตคติที่ดี ต่องานและความพอใจเกี่ยวกับรายได้ คอตเลอร์ (Kotler, 2003) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือระดับความรู้สึกของ บุคคลว่ารู้สึกพอใจ ถูกใจหรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับรู้จากสินค้า หรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้ความคาดหวัง

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากลยุทธ์ทางการจัดการและยุทธศาสตร์ทางตลาดมาประยุกต์ใช้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย อาจารย์รัตน์ เลิศไพบรูด (2554) ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้อง คำนึงถึงและยึดถือคือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการ จะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการและบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งทีนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือ ความ สะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักต้นคุณภาพของการ บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่ง สำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้ได้อย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่การธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง

ด้านกายภาพ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลควนปริง เป็นตำบลหนึ่งใน 15 ตำบลของอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองตรังทางทิศใต้ ประมาณ 12 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้ คือ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลบางรักและตำบลทับเที่ยง อำเภอเมืองตรัง
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลบางหมากและตำบลควนธานี อำเภอกันตัง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลทับเที่ยงและตำบลโคกหล่อ อำเภอเมืองตรัง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลควนธานีและตำบลบางรัก อำเภอกันตัง

2. ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลควนปริง มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่มมีน้ำท่วมทุกปี ในบริเวณหมู่ที่ 2, 4, 5 และหมู่ที่ 6 และเป็นที่ราบลุ่มบางตอนของหมู่ที่ 1, 3, 7, 8 และ 9 ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินตื้นถึงปานกลาง มีการระบายน้ำได้เร็ว เป็นดินเนื้อละเอียดที่มีก้อนกรวดหรือศิลาแลงปะปน บางแห่งจะมีก้อนศิลาแลงขนาดใหญ่ไผ่ล่อยู่ทั่ว ๆ ไป พบในสภาพพื้นที่ราบ

3. สภาพภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศของตำบลควนปริงโดยทั่วไปเหมือนกับภูมิอากาศของอำเภอเมืองตรัง คือได้รับน้ำฝนจากมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ในเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคมและมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ในเดือนตุลาคม เดือนเมษายนและมีฝนตกชุกในเดือนสิงหาคมถึงเดือนพฤศจิกายน ปริมาณน้ำฝนตลอดปีประมาณ 2,117.2 มิลลิเมตร/ปี

ด้านการเมืองการปกครอง

ตำบลควนปริง มีเนื้อที่ทั้งหมดของตำบลควนปริง ประมาณ 15 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 9,375 ไร่ มีหมู่บ้านทั้งหมด 9 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

- หมู่ที่ 1 บ้านเกาะปริง
- หมู่ที่ 2 บ้านโคกสะท้อน
- หมู่ที่ 3 บ้านไซหนู
- หมู่ที่ 4 บ้านหลวงช้าง
- หมู่ที่ 5 บ้านควนปริง
- หมู่ที่ 6 บ้านควนปริง
- หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งหวัง
- หมู่ที่ 8 บ้านนาบ่อ
- หมู่ที่ 9 บ้านกลาง

ด้านประชากร

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง	รวม	
หมู่ที่ 1 บ้านเกาะปริง	394	394	788	194
หมู่ที่ 2 บ้านโคกสะท้อน	314	309	623	198
หมู่ที่ 3 บ้านไชหนูน	296	350	646	174
หมู่ที่ 4 บ้านหลวนช้าง	308	289	597	357
หมู่ที่ 5 บ้านควนปริง	512	591	1,103	435
หมู่ที่ 6 บ้านควนปริง	656	671	1,327	898
หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งหวัง	309	316	625	150
หมู่ที่ 8 บ้านนาป้อ	410	463	873	255
หมู่ที่ 9 บ้านกลาง	452	482	934	235
รวม	3,651	3,865	7,516	2,896

ข้อมูลเดือนเมษายน 2562

ด้านสภาพสังคม

1. การศึกษา

1.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง

1.1.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลควนปริง ตั้งอยู่หมู่ที่ 6

1.2 ศูนย์การเรียนรู้ตามอัธยาศัย จำนวน 1 แห่ง

1.2.1 กศน. ตำบลควนปริง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5

1.3 โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง

1.3.1 โรงเรียนบ้านนาป้อ ตั้งอยู่หมู่ที่ 8

1.3.2 โรงเรียนบ้านควนปริง (มัธยมศึกษาโอกาส) ตั้งอยู่หมู่ที่ 6

1.4 โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามและสายสามัญ จำนวน 2 แห่ง

1.4.1 โรงเรียนแสงธรรมวิทยามูลนิธิตรัง ตั้งอยู่หมู่ที่ 1

1.4.2 โรงเรียนนุรุลอิงซานมูลนิธิ ตั้งอยู่หมู่ที่ 9

1.5 มหาวิทยาลัย จำนวน 1 แห่ง

1.5.1 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาลัยเขตตรังตั้งอยู่หมู่ที่ 6

2. สาธารณสุข

สถานีอนามัยประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

3. สถาบันและองค์กรทางศาสนา

3.1 วัด จำนวน 2 แห่ง

3.2 มัธยมศึกษา จำนวน 5 แห่ง

ด้านสภาพทางเศรษฐกิจ

ประชาชนในตำบลควนปรัง มีการประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ทำการเกษตร-ทำสวน ค้าขาย พนักงาน-รับราชการ ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ ซึ่งจะมีประกอบอาชีพมากกว่าหนึ่งอาชีพควบคู่กันไปในแต่ละครัวเรือน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2562) ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 300 คน ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่างานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 งานด้านการบริหารกิจการ และบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 และงานด้านรายได้ หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 ตามลำดับ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2561) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่าประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.00 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.60 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.40 สามารถเรียงลำดับจากมาก

ไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ความคุ้มค่าของภารกิจ และคุณภาพของการบริการ ตามลำดับเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแต่ละโครงการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการงานบริการ และคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในโครงการปรับปรุงถนน โดยการปรับปรุงคุณภาพวัสดุชั้นพื้นทางด้วยปูนซีเมนต์โดยใช้เครื่องจักร Recycling แล้วทำผิวจราจรแอสฟัลติกคอนกรีต ถนนสาย ชม. ถ.1-0082 บ้านต้นตัน หมู่ที่ 3 ตำบลแม่ก้า-บ้านใหม่สามหลัง หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ งานบริการของโรงเรียนบ้านแม่ฮ่องสอนให้หลักสังกัดสำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมภาษีประเภ้น้ำมันขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ และงานบริการตัดกิ่งไม้ เนื่องจากมีกิ่งไม้หักโค่นและบางจุดกิ่งไม้ปิดบังทางเดินจราจร ตามลำดับ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุและคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.3) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.3) 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1) 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1) 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.6)

ภักดี โพธิ์สิงห์ และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย

ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะและงานด้านโยธา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านกฎหมาย และ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใคร เวลาใด 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชั่วโมง ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันที 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอกับประชาชนผู้มาใช้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติม ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ น่าดู น่าอยู่น่ามาใช้บริการ และเทศบาลควรเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอ เมื่อไปติดต่องาน

ศุภวิวัฒน์ แก้วอินทร์ (2560) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบ่อซืน อำเภอปากชม จังหวัดเลย ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบ่อซืน อำเภอปากชม จังหวัดเลย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจตามลักษณะงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ (1) ดำเนินการ ต่อเนื่องและมีการติดตามผล (2) ประชาชนมีส่วนรับรู้ในข้อมูลพื้นฐานการศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ (3) มีนโยบายทางการศึกษาอย่างชัดเจน ตรวจสอบได้ (4) เจ้าหน้าที่สุภาพ แต่งกายเรียบร้อย มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ (1) ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายงาน (2) ควรจัดเจ้าหน้าที่บริการ 24 ชั่วโมง (3) ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการด้วยความเต็มใจเสมอเหมือนเป็นญาติพี่น้อง และ (4) ควรเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขยายเขตพื้นที่การเกษตรให้ดีกว่าที่เป็นอยู่อย่างทั่วถึง

จักรพันธ์ แจ้งเหตุผล (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทางด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ และด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม และสวัสดิการสังคม ด้านงานการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผลการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุทั้ง 4 กลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบ

เรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนกลุ่มอายุมากกว่า 69 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยมากกว่ากลุ่มอายุ 36-50 ปี และประชาชนกลุ่มอายุ 18-35 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรมมากกว่ากลุ่มอายุ 36-50 ปี

พรพิมล สุขตาม (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการให้บริการของบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ธนกฤต สุทธินนท์โชติ (2559) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 รองลงมาด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 และด้านความน่าเชื่อถือและด้านการเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 โดยทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

นภาพร สุนาสวน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวัง ทำให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ รวมถึงลูกค้าจะยังคงเลือกใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ทพร้อมทั้งบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2559) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการรักษา ความ

สะอาดในที่สาธารณะและงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภوتا่มาะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ภาพรวมของงานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายได้พบว่า งานบริการกองช่าง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการกองคลังมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปรัง ประจำปีงบประมาณ 2564 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ประกอบด้วย ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง ซึ่งพักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควนปรัง ที่มารับบริการซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควนปรัง จำนวนทั้งสิ้น 7,516 คน

กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง การสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้แผนการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ขนาดตัวอย่าง คำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 90 ความผิดพลาดไม่เกิน ร้อยละ 10 โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{1}{\left(\frac{4e^2}{Z^2}\right) + \left(\frac{1}{N}\right)}$$

โดยกำหนดให้ n = จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่จะได้จากการคำนวณ

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยสามารถที่จะยอมรับได้ในการสรุปผล
ในที่นี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 10 ดังนั้นค่า $e = 0.10$

Z = ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\alpha/2$

ซึ่งได้จากการระดับความเชื่อมั่น $(1 - \alpha)$ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่น = 90 จะได้ค่า $Z = 1.65$

N = จำนวนประชากร

โดยคำนวณจากจำนวนประชากรที่ใช้บริการแยกตามงานบริการทั้ง 6 งาน ซึ่งมีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 7,516 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์แบบเลือกตอบ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open End) คือ

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนปรัง ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการสูงสุด และเวลาขอรับบริการสูงสุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปรัง โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งประเด็นสำคัญที่ ประกาศ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เรื่องมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่นลูกจ้าง และพนักงานจ้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2558 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังต่อการให้บริการ

การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามและได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงและหาข้อบกพร่องนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามและนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.838

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้บุคลากรที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเองได้ และในกรณีที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามเองได้จะทำการสัมภาษณ์โดยจัดเก็บข้อมูล ณ จุดบริการของหน่วยบริการจากที่พัก

อาศัยและจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

สรุปจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

งานบริการด้าน	เก็บจริง
สาธารณสุข	100
สวัสดิการสังคม	100
แรงงานและจัดเก็บรายได้	100
บริหารการศึกษา	100
การโยธา	102
การส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	98
รวม	600

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ดำเนินการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การอธิบายลักษณะทั่ว ๆ ไปของข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมได้ในรูปของค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

เครื่องมือทางสถิติที่นำมาใช้ได้แก่ มาตรฐานวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามแบบให้คะแนนตามน้ำหนักของความคิดเห็นที่ตรงกับประสบการณ์จริงของผู้ตอบ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมาย ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าความพึงพอใจคิดเทียบคะแนน ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยถืออัตราการ
แปลผลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การคำนวณร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน คำนวณโดยใช้สูตร

$$\text{ร้อยละของระดับความพึงพอใจ} = \bar{X}/5 \times 100$$

โดยกำหนดให้ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 600 คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งได้เป็น 3 ส่วนตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการ และเวลารอรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง จำนวน 6 งาน คือ 1) งานด้านสาธารณสุข 2) งานด้านสวัสดิการสังคม 3) งานด้านเฝ้าระวังและจัดเก็บรายได้ 4) งานด้านบริหารการศึกษา 5) งานด้านการโยธา และ 6) งานด้านการส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และ ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังต่อการให้บริการ

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

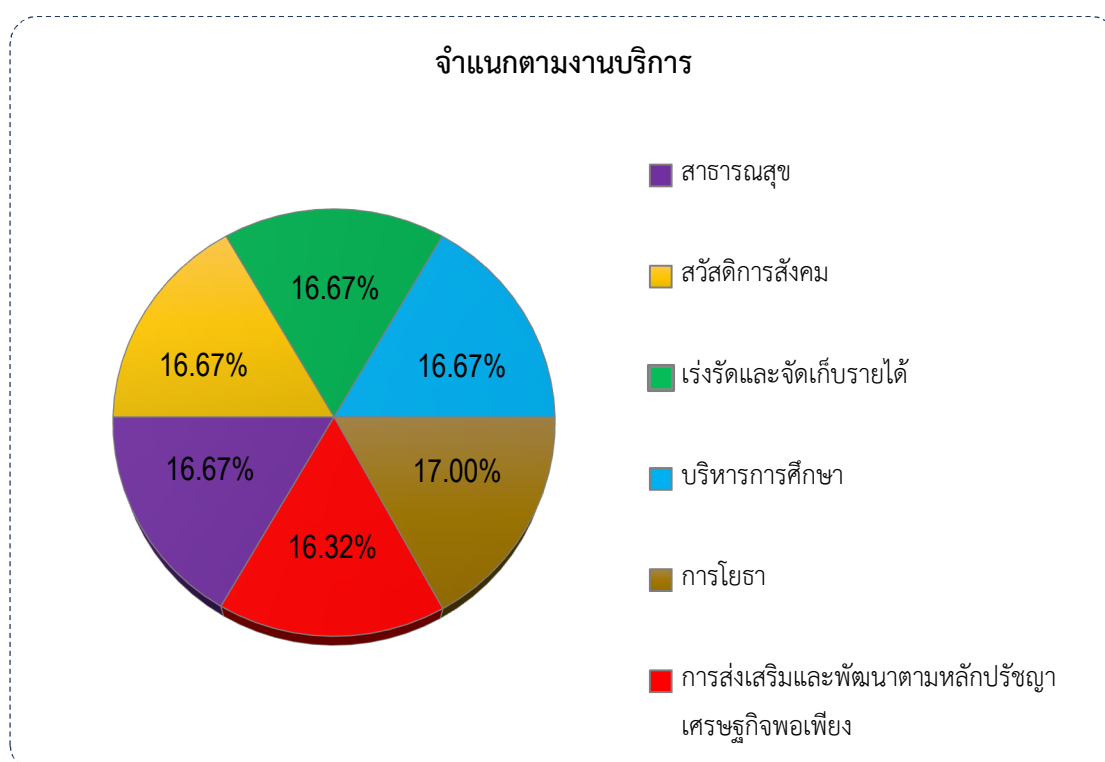
$\bar{x}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	จำนวน	ร้อยละ
สาธารณสุข	100	16.67
สวัสดิการสังคม	100	16.67
แรงงานและจัดเก็บรายได้	100	16.67
บริหารการศึกษา	100	16.67
การโยธา	102	17.00
การส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	98	16.32
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการด้านการโยธา มีจำนวนมากที่สุด โดยมีผู้ให้บริการจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 รองลงมา คือ ด้านสาธารณสุข/ด้านสวัสดิการสังคม/ด้านแรงงานและจัดเก็บรายได้/ด้านบริหารการศึกษา มีจำนวนด้านละ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ของแต่ละด้าน และด้านการส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 16.32 แสดงดังแผนภูมิ

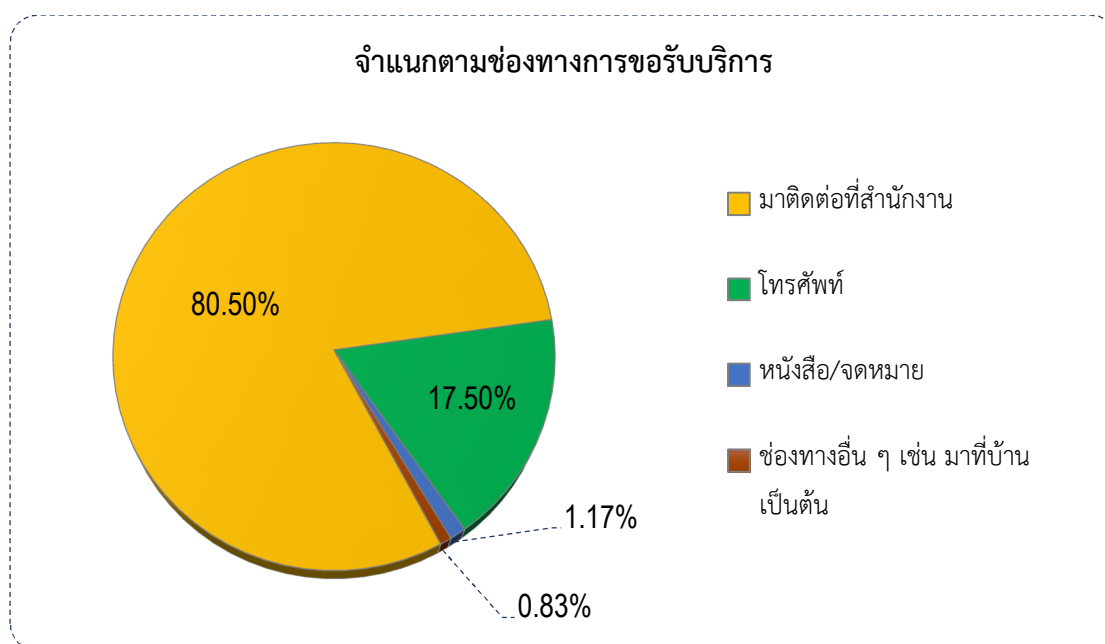


ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

ช่องทางการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มาติดต่อที่สำนักงาน	483	80.50
โทรศัพท์	105	17.50
หนังสือ/จดหมาย	7	1.17
ช่องทางอื่น ๆ เช่น มาที่บ้าน เป็นต้น	5	0.83
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทั้งหมดมาขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน มีจำนวน 483 คน คิดเป็นร้อยละ 80.50 ช่องทางโทรศัพท์ มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ช่องทางหนังสือ/จดหมาย มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.17 และช่องทางอื่นๆ เช่น มาที่บ้าน เป็นต้น มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83 แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

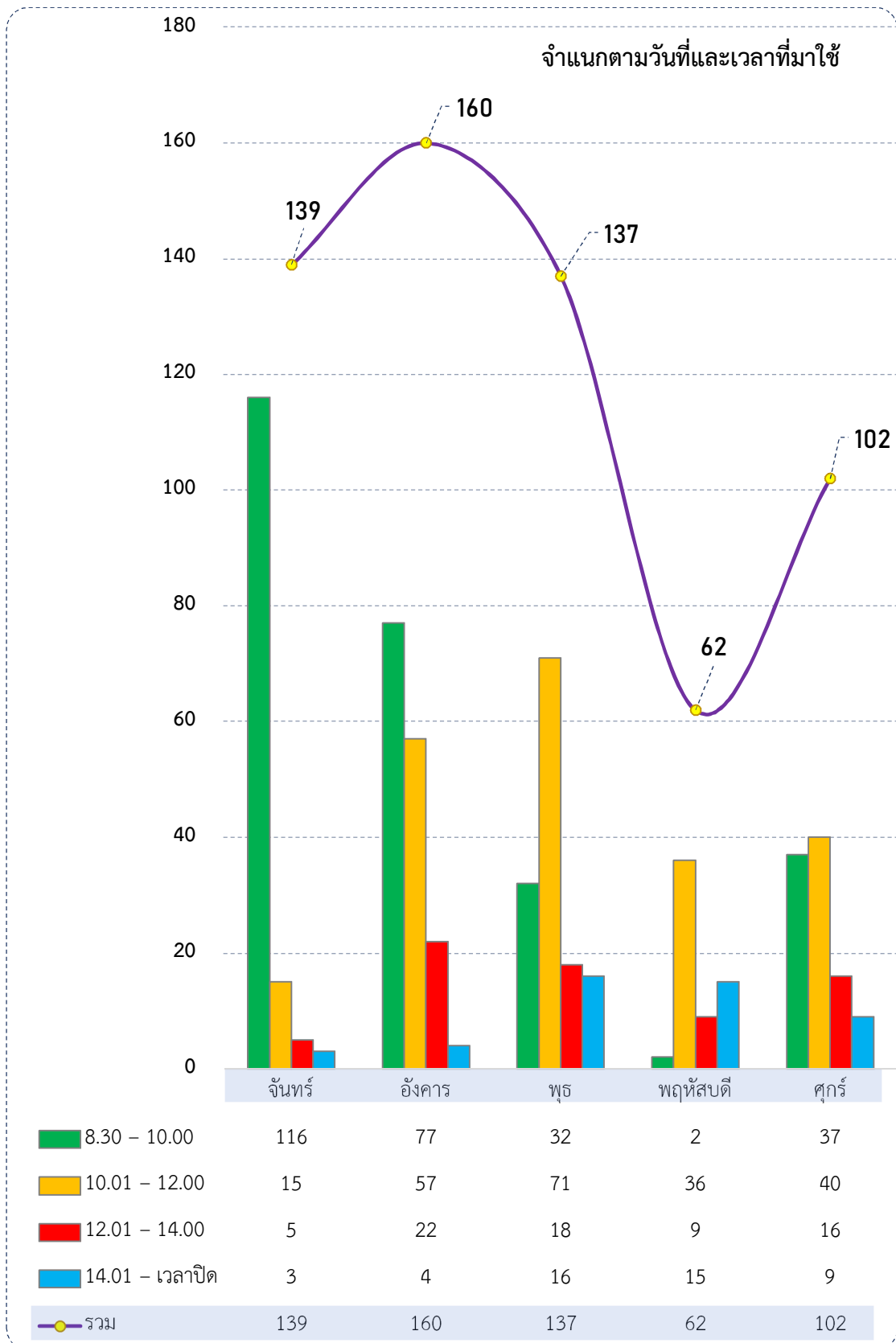
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ

วัน	เวลา								รวม	
	8.30-10.00 น.		10.01-12.00 น.		12.01-14.00 น.		14.01-เวลาปิด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	116	19.33	15	2.50	5	0.83	3	0.50	139	23.16
อังคาร	77	12.83	57	9.50	22	3.67	4	0.67	160	26.67
พุธ	32	5.33	71	11.83	18	3.00	16	2.67	137	22.83
พฤหัสบดี	2	0.33	36	6.00	9	1.50	15	2.50	62	10.33
ศุกร์	37	6.17	40	6.67	16	2.67	9	1.50	102	17.01
รวม	264	43.99	219	36.50	70	11.67	47	7.84	600	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมารับบริการในวันอังคารมากที่สุด มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 รองลงมา คือ วันจันทร์ มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 23.16 วันพุธ มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 22.83 วันศุกร์ มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 17.01 และวันพฤหัสบดี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 10.33

สำหรับช่วงเวลาที่ผู้มาขอรับบริการมากที่สุด คือ ตั้งแต่เวลา 8.30 – 10.00 น. มีจำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 43.99 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. มีจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 และช่วงเวลา 14.01 – เวลาปิด มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 7.84

หากมองภาพรวม 3 อันดับแรกของช่วงวันเวลาที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุด คือ วันจันทร์ เวลา 8.30 – 10.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 116 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33 ของผู้รับบริการทั้งหมด รองลงมา คือ วันอังคาร เวลา 8.30 – 10.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 77 คน คิดเป็นร้อยละ 12.83 และวันพุธ เวลา 10.01 – 12.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 71 คน คิดเป็นร้อยละ 11.83 แสดงดังแผนภูมิ

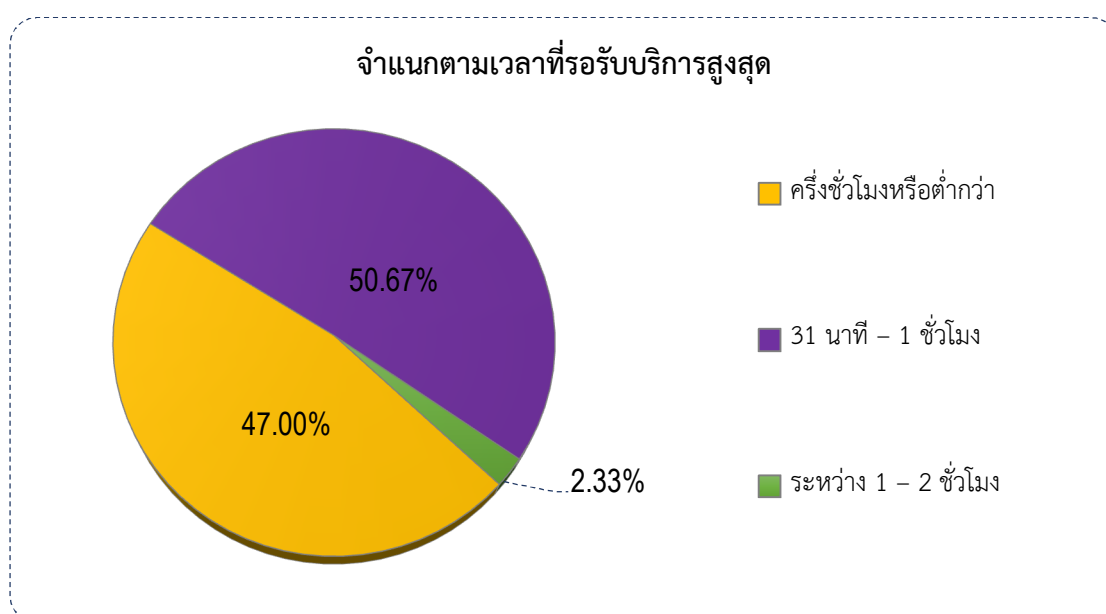


ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด

เวลารอรับบริการสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	282	47.00
31 นาที – 1 ชั่วโมง	304	50.67
ระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง	14	2.33
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่จะใช้เวลารอรับบริการ 31 นาที – 1 ชั่วโมง มีจำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 50.67 ใช้เวลารอรับบริการครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีจำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 และใช้เวลาารอรับบริการระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33 แสดงดังแผนภูมิ



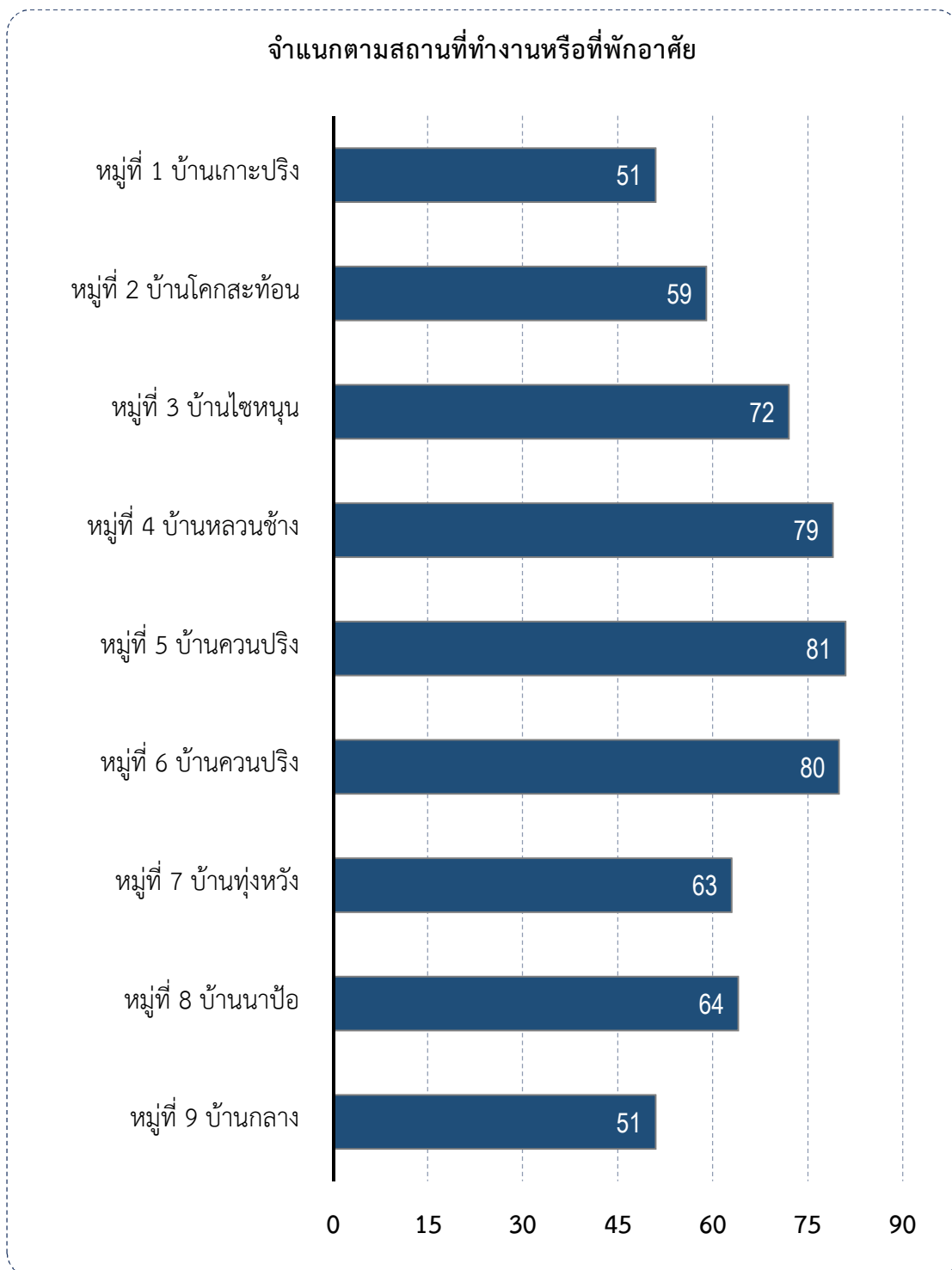
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

สถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านเกาะปริง	51	8.50
หมู่ที่ 2 บ้านโคกสะท้อน	59	9.83
หมู่ที่ 3 บ้านไชนูน	72	12.00
หมู่ที่ 4 บ้านหลวนช้าง	79	13.17
หมู่ที่ 5 บ้านควนปริง	81	13.50
หมู่ที่ 6 บ้านควนปริง	80	13.33
หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งหวัง	63	10.50
หมู่ที่ 8 บ้านนาป้อ	64	10.67
หมู่ที่ 9 บ้านกลาง	51	8.50
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง พบว่า หมู่ที่ 1 บ้านเกาะปริง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 หมู่ที่ 2 บ้านโคกสะท้อน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 9.83 หมู่ที่ 3 บ้านไชนูน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 หมู่ที่ 4 บ้านหลวนช้าง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 13.17 หมู่ที่ 5 บ้านควนปริง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 หมู่ที่ 6 บ้านควนปริง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งหวัง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 หมู่ที่ 8 บ้านนาป้อ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 และหมู่ที่ 9 บ้านกลาง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 แสดงดังแผนภูมิ



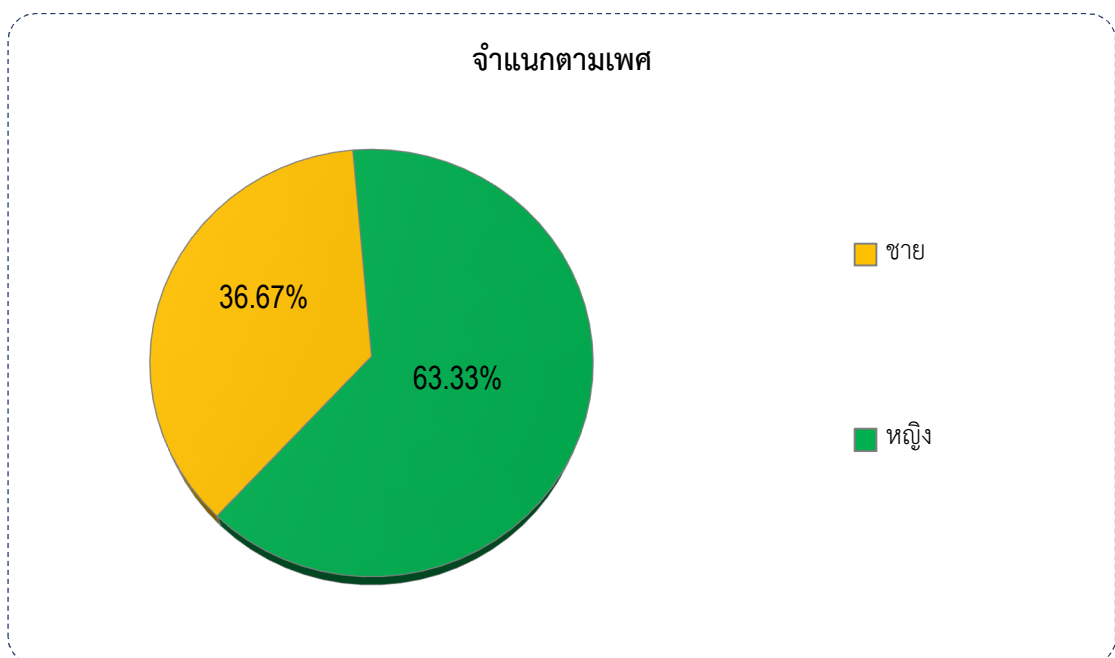
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 600)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	220	36.67
หญิง	380	63.33
อายุ		
วัยรุ่น (13 – 17 ปี)	4	0.66
วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี)	154	25.67
วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี)	222	37.00
วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี)	150	25.00
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	70	11.67
สถานภาพสมรส		
โสด	50	8.33
สมรส	511	85.17
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	39	6.50
ระดับการศึกษา		
ไม่รู้หนังสือ	1	0.17
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	100	16.67
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	79	13.17
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	143	23.83
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	196	32.67
ปริญญาตรี	77	12.83
สูงกว่าปริญญาตรี	4	0.66
อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	13	2.17
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	234	39.00
พนักงานเอกชน	93	15.50
รับจ้างทั่วไป	111	18.50
เกษตรกร	114	19.00
ว่างงาน	5	0.83
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	-
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30	5.00
อื่น ๆ	-	-

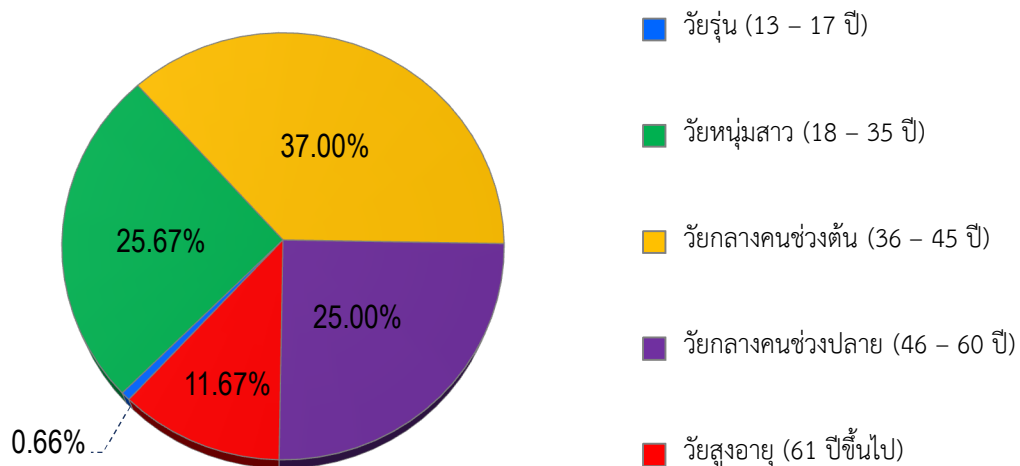
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 600)	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	15	2.50
ไม่เกิน 5,000 บาท	26	4.34
5,001 – 10,000 บาท	138	23.00
10,001 – 15,000 บาท	228	38.00
15,001 – 20,000 บาท	143	23.83
20,001 – 25,000 บาท	46	7.67
25,001 – 30,000 บาท	2	0.33
30,000 บาทขึ้นไป	2	0.33

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท แสดงดังแผนภูมิ



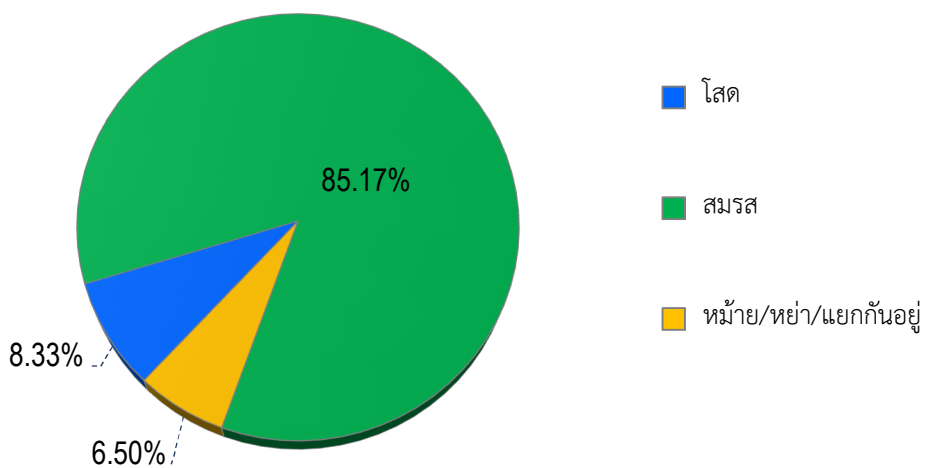
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

จำแนกตามอายุ



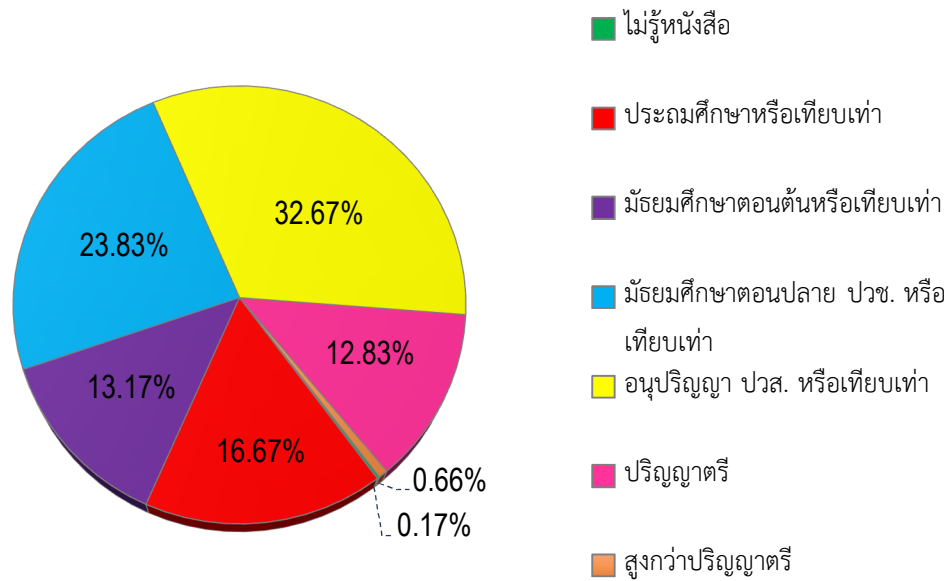
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

จำแนกตามสถานภาพ



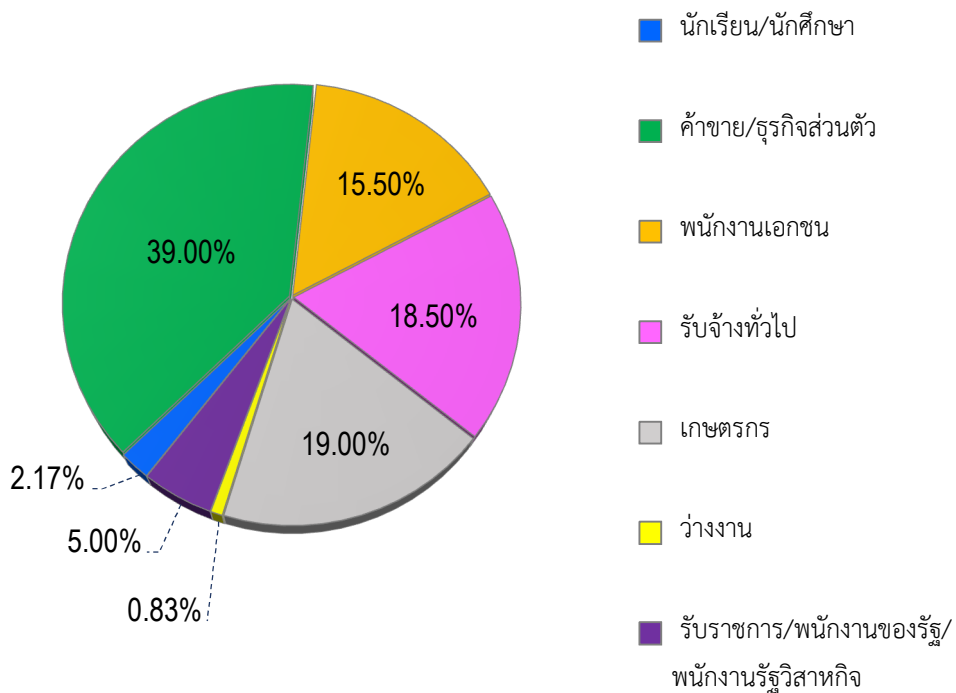
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

จำแนกตามการศึกษา

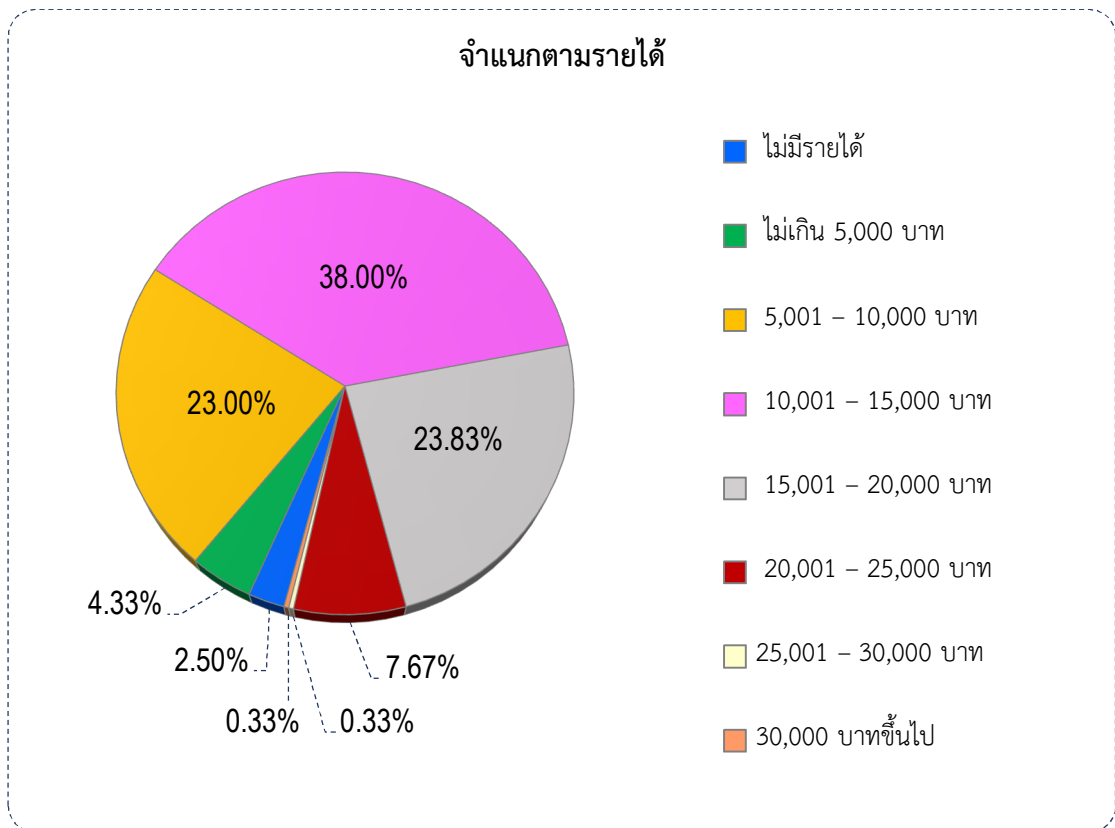


ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

จำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ (n = 600)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
สาธารณสุข	3.99	0.48	79.80	มาก
สวัสดิการสังคม	4.08	0.52	81.60	มาก
เร่งรัดและจัดเก็บรายได้	4.26	0.35	85.20	มากที่สุด
บริหารการศึกษา	4.25	0.40	85.00	มากที่สุด
การโยธา	4.24	0.35	84.80	มากที่สุด
การส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	4.28	0.38	85.60	มากที่สุด
รวม	4.18	0.41	83.60	มาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **การส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60

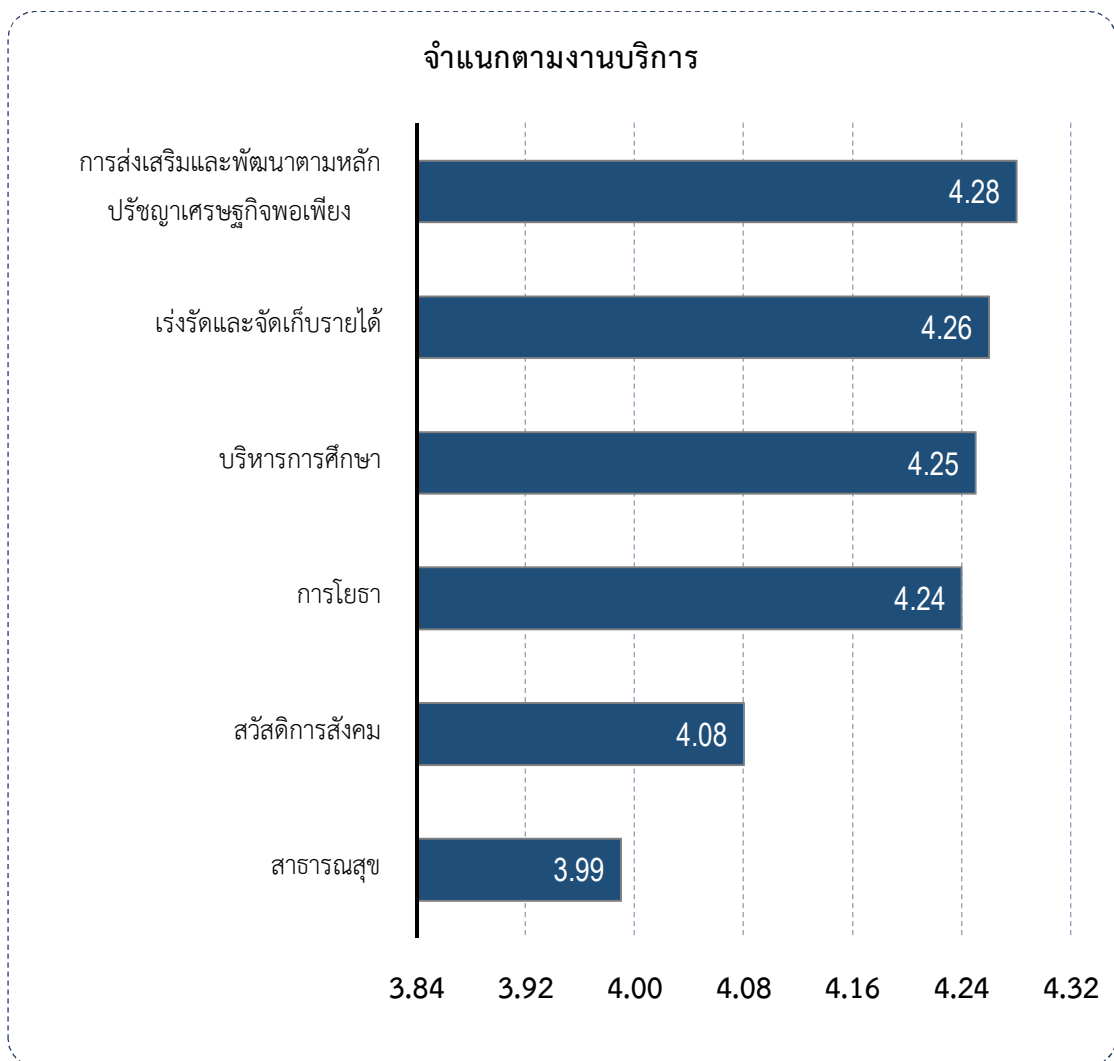
2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **เร่งรัดและจัดเก็บรายได้** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **บริหารการศึกษา** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สี่ คือ **การโยธา** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80

5. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่ห้า คือ **สวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

6. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **สาธารณสุข** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80



ภาพที่ 4.12 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ประเด็น (n = 600)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.16	0.60	83.20	มาก
ช่องทางการให้บริการ	4.19	0.61	83.80	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.20	0.62	84.00	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	0.63	83.60	มาก

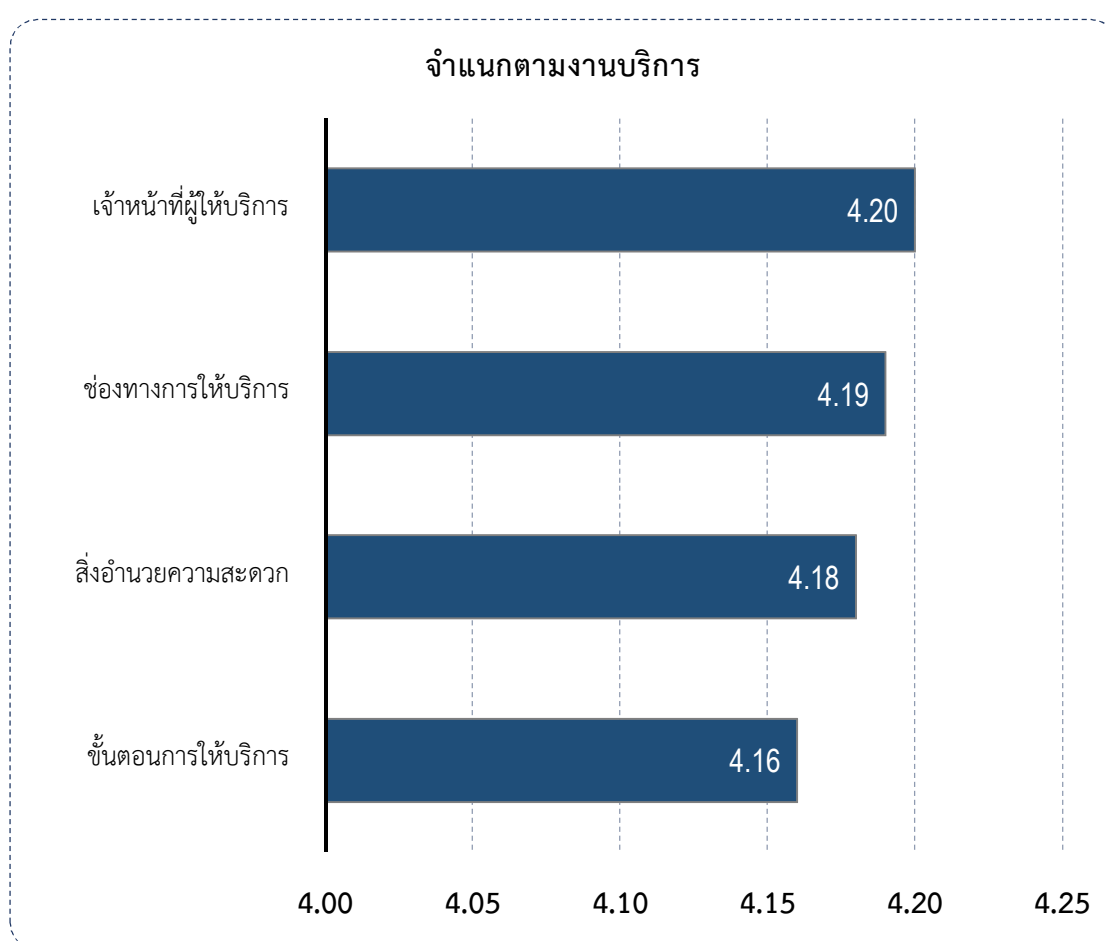
จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20



ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	3.92	0.57	78.40	มาก
1.1 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉินและการควบคุมโรคติดต่อ รวมทั้งแนวทางขั้นตอนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	4.01	0.64	80.20	มาก
1.2 มีระเบียบ ขั้นตอนการเข้ารับบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน และการควบคุมโรคติดต่อที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยาก	3.95	0.64	79.00	มาก
1.3 การให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน การควบคุมโรคติดต่อ มีมาตรฐาน ปลอดภัย	3.81	0.66	76.20	มาก
1.4 การให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน การควบคุมโรคติดต่อ สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	3.95	0.67	79.00	มาก
1.5 ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินและการควบคุมโรคติดต่อได้อย่างรวดเร็ว ลดความสูญเสีย ลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจได้	3.90	0.61	78.00	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.01	0.53	80.20	มาก
2.1 ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบการให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.01	0.66	80.20	มาก
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ให้รับทราบถึงการให้บริการที่หลากหลาย อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ	4.15	0.74	83.00	มาก
2.3 มีช่องทางที่สะดวกในการติดต่อขอให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ผ่าน 1669 และการเข้าถึงระบบการควบคุมโรคติดต่อที่ดี	3.99	0.63	79.80	มาก
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.96	0.55	79.20	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อการให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อออนไลน์ ฯลฯ	3.94	0.58	78.80	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.02	0.54	80.40	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.99	0.66	79.80	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.01	0.66	80.20	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และ น่าเชื่อถือ ฯลฯ	4.04	0.65	80.80	มาก

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.02	0.59	80.40	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.03	0.61	80.60	มาก
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	0.56	80.20	มาก
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ โทรศัพท์ บอกรูปบริการอย่างชัดเจน	4.08	0.65	81.60	มาก
4.2 หน่วยปฏิบัติการในการให้บริการแก่ประชาชนที่เข้าถึงได้	4.00	0.60	80.00	มาก
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เวชภัณฑ์ ทางการแพทย์ ฯ	4.01	0.67	80.20	มาก
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ฯลฯ	3.97	0.63	79.40	มาก
4.5 มีรถพยาบาลกู้ชีพเพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือตลอด 24 ชม.	3.99	0.66	79.80	มาก
ภาพรวม	3.99	0.48	79.80	มาก

จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **ช่องทางการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 และ 0.56 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. มีช่องทางเผยแพร่ให้รับทราบถึงการให้บริการที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ มีความพึงพอใจ

ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

2. บ้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ โทรศัพท์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

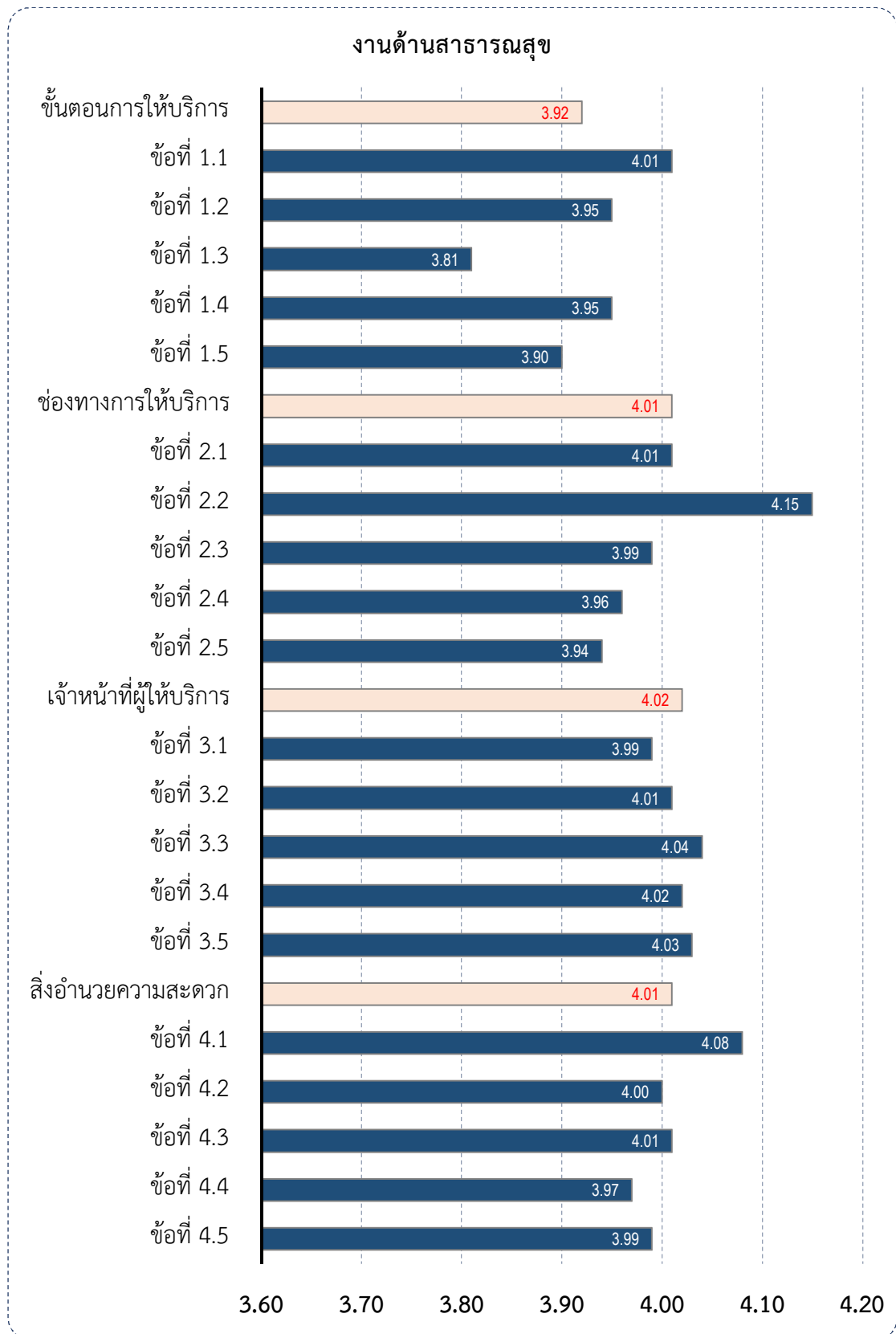
3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. การให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน การควบคุมโรคติดต่อ มีมาตรฐาน ปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.20

2. ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินและการควบคุมโรคติดต่อได้อย่างรวดเร็ว ลดความสูญเสีย ลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจได้ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

3. มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อการให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อออนไลน์ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80



ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการสังคม

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.07	0.55	81.40	มาก
1.1 หน่วยงานมีการประกาศ ประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับการให้บริการด้านการรับขึ้นทะเบียนเพื่อรับสวัสดิการต่าง ๆ และการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการได้ทั่วถึง	3.99	0.64	79.80	มาก
1.2 หน่วยงานมีการรับแจ้งความเดือดร้อนและจัดให้มีบริการการรับขึ้นทะเบียนเพื่อรับสวัสดิการต่าง ๆ และการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นไปตามระเบียบ ทันต่อความต้องการ	4.13	0.73	82.60	มาก
1.3 การบริการการรับขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับสวัสดิการต่าง ๆ และขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการมีความหลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ	3.99	0.56	79.80	มาก
1.4 การบริการการรับขึ้นทะเบียนเพื่อรับสวัสดิการต่าง ๆ และขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการตามระยะเวลาที่กำหนด	4.15	0.66	83.00	มาก
1.5 การบริการมีความรวดเร็ว มีกระบวนการให้บริการทันต่อสถานการณ์	4.07	0.57	81.40	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.08	0.59	81.60	มาก
2.1 การให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทางบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เป็นต้น	4.18	0.69	83.60	มาก
2.2 หน่วยงานมีช่องทางนำเสนอข่าวสารของการให้บริการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการมีความหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.10	0.63	82.00	มาก
2.3 การให้บริการการรับขึ้นทะเบียนเพื่อรับสวัสดิการต่าง ๆ และขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการในพื้นที่มีความสะดวกได้รับบริการอย่างทั่วถึง	4.08	0.72	81.60	มาก
2.4 หน่วยงานมีช่องทางในแสดงความคิดเห็นในการให้บริการและตอบกลับทันสถานการณ์	3.97	0.64	79.40	มาก
2.5 หน่วยงานมีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อการให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น	4.08	0.72	81.60	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.10	0.58	82.00	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ	4.05	0.69	81.00	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.13	0.72	82.60	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	4.08	0.66	81.60	มาก

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.20	0.71	84.00	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.04	0.65	80.80	มาก
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.07	0.63	81.40	มาก
4.1 หน่วยงานกำหนดให้มีป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการที่ชัดเจน	4.13	0.72	82.60	มาก
4.2 การให้บริการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ในพื้นที่มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.12	0.70	82.40	มาก
4.3 อุปกรณ์สำนักงานสำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอต่อความต้องการในการให้บริการ	4.03	0.73	80.60	มาก
4.4 หน่วยงานเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ระบบออนไลน์ เป็นต้น	4.03	0.70	80.60	มาก
4.5 สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการ ได้แก่ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	4.04	0.74	80.80	มาก
ภาพรวม	4.08	0.52	81.60	มาก

จากตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 และ 0.63 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

2. การให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทางบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

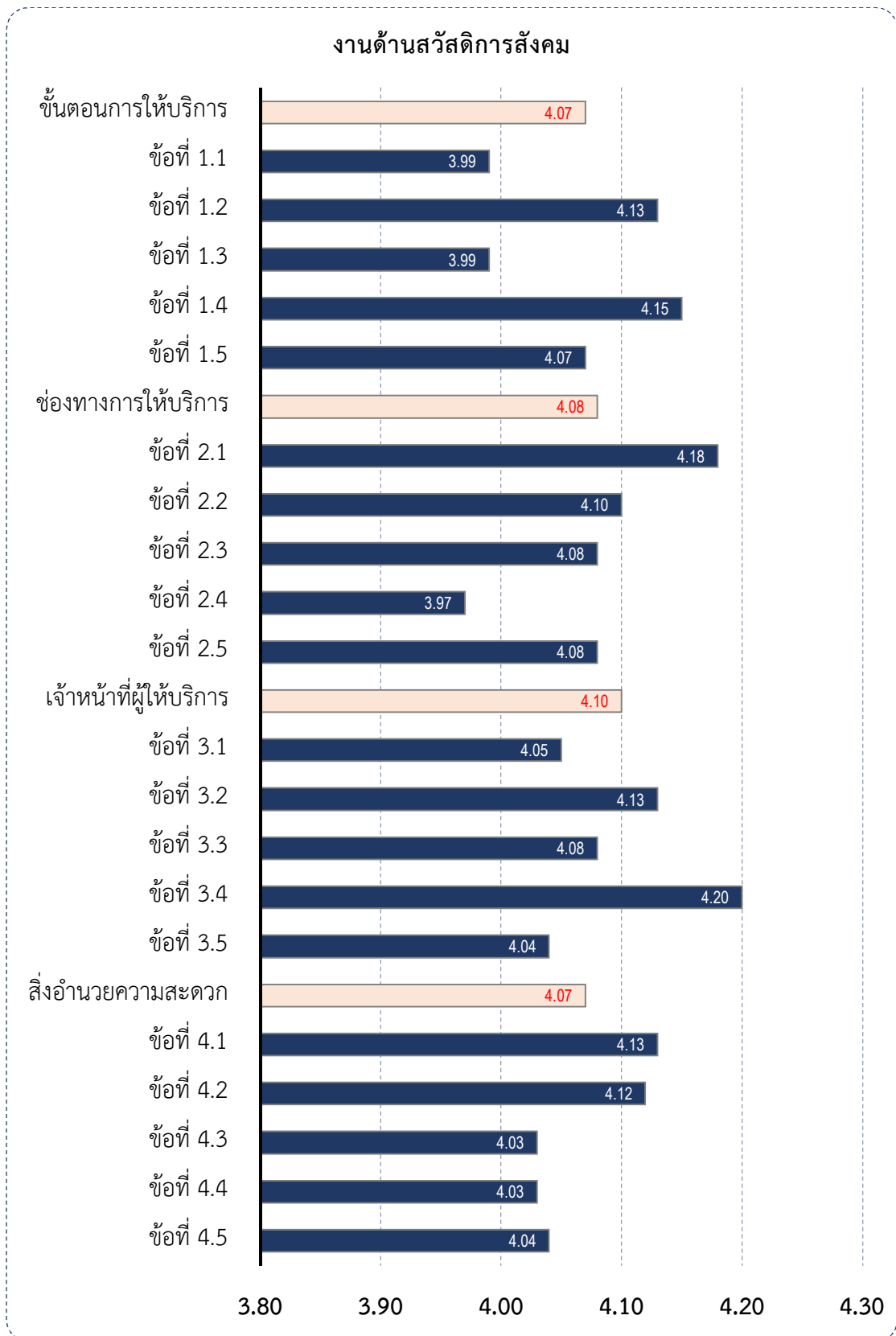
3. การบริการการรับขึ้นทะเบียนเพื่อรับสวัสดิการต่าง ๆ และขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการตามระยะเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. หน่วยงานมีช่องทางในแสดงความคิดเห็นในการให้บริการและตอบกลับทันสถานการณ์ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

2. การบริการการรับขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับสวัสดิการต่าง ๆ และขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการมีความหลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ และหน่วยงานมีการประกาศ ประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับการให้บริการด้านการรับขึ้นทะเบียนเพื่อรับสวัสดิการต่าง ๆ และการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการได้ทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และ 0.64 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

3. หน่วยงานเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางรับความคิดเห็นแบบสอบถาม ระบบออนไลน์ เป็นต้นและอุปกรณ์สำนักงานสำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอต่อความต้องการในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และ 0.73 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60



ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.20	0.43	84.00	มาก
1.1 หน่วยงานมีการแจ้งประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการชำระภาษีป้าย/ค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย/ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนพาณิชย์/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ช่องทางการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.21	0.48	84.20	มากที่สุด
1.2 การชำระภาษีป้าย/ค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย/ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนพาณิชย์/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีขั้นตอน วิธีการ ชำระเงินชัดเจน เข้าใจง่าย	4.39	0.53	87.80	มากที่สุด
1.3 การให้บริการชำระภาษีป้าย/ค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย/ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนพาณิชย์/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีลำดับก่อน - หลัง รวดเร็วไม่ล่าช้า	4.12	0.57	82.40	มาก
1.4 การให้บริการชำระภาษีป้าย/ค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย/ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนพาณิชย์/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด	4.17	0.67	83.40	มาก
1.5 หน่วยงานมีความพร้อมในการให้บริการและกระบวนการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.10	0.48	82.00	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.29	0.44	85.80	มากที่สุด
2.1 หน่วยงานมีจุดให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์เพียงพอต่อความต้องการ	4.30	0.54	86.00	มากที่สุด
2.2 หน่วยงานมีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงานที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ	4.27	0.51	85.40	มากที่สุด
2.3 หน่วยงานมีช่องทางให้บริการที่เหมาะสม มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ	4.34	0.57	86.80	มากที่สุด
2.4 หน่วยงานมีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ	4.25	0.61	85.00	มากที่สุด
2.5 หน่วยงานมีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล โลกออนไลน์ เป็นต้น	4.28	0.59	85.60	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25	0.45	85.00	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ	4.29	0.56	85.80	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.29	0.57	85.80	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ	4.27	0.60	85.40	มากที่สุด

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.25	0.56	85.00	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.16	0.58	83.20	มาก
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.29	0.50	85.80	มากที่สุด
4.1 หน่วยงานกำหนดให้มีป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน	4.28	0.60	85.60	มากที่สุด
4.2 หน่วยงานมีช่องทางในการให้บริการที่ความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.27	0.60	85.40	มากที่สุด
4.3 อุปกรณ์สำนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.28	0.60	85.60	มากที่สุด
4.4 หน่วยงานเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.32	0.60	86.40	มากที่สุด
4.5 หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการ เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งให้บริการ	4.29	0.59	85.80	มากที่สุด
ภาพรวม	4.26	0.35	85.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **ช่องทางการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 และ 0.50 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. หน่วยงานมีการแจ้งประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการชำระภาษีป้าย/ค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย/ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนพาณิชย์/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ช่องทางการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

2. หน่วยงานมีช่องทางให้บริการที่เหมาะสม มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80

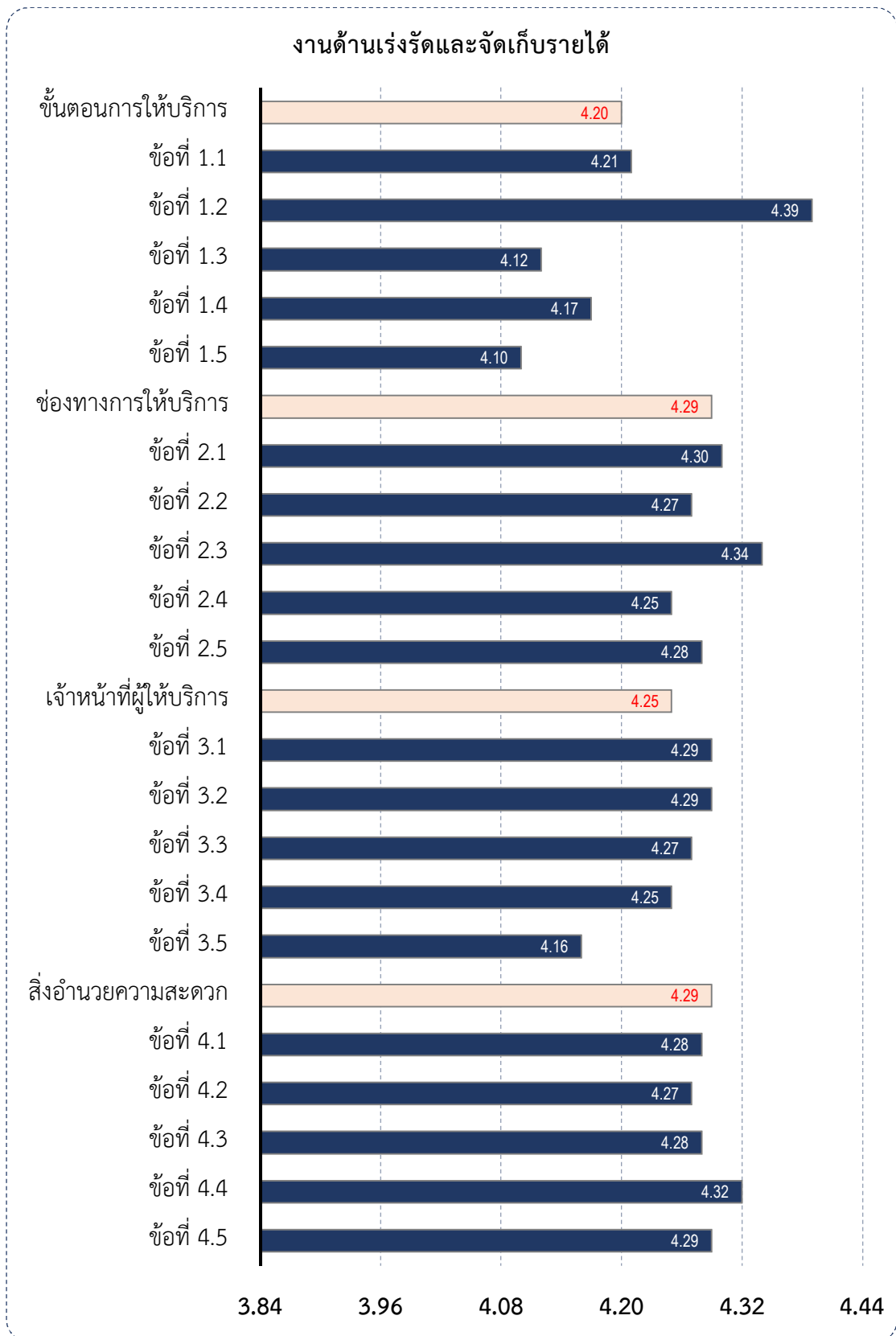
3. หน่วยงานเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. หน่วยงานมีความพร้อมในการให้บริการและกระบวนการให้บริการมีความรวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

2. การให้บริการข้าราชการ/เกษียณ/ค่าธรรมเนียมขมูลฝอย/ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนพาณิชย์/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีลำดับก่อน - หลัง รวดเร็วไม่ล่าช้า มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20



ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านบริหารการศึกษา

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.47	84.80	มากที่สุด
1.1 หน่วยงานดำเนินการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยให้มีความเหมาะสม	4.28	0.49	85.60	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการในการจัดการศึกษาปฐมวัยในท้องถิ่นได้ตามความต้องการของท้องถิ่น	4.37	0.53	87.40	มากที่สุด
1.3 มีการจัดการหลักสูตรระดับปฐมวัยในสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.22	0.58	84.40	มากที่สุด
1.4 สามารถดำเนินการจัดการ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยได้อย่างมีประสิทธิภาพมีคุณภาพที่พึงประสงค์	4.14	0.70	82.80	มาก
1.5 การจัดการศึกษาปฐมวัยมีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบมีประสิทธิภาพ	4.17	0.53	83.40	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.25	0.52	85.00	มากที่สุด
2.1 การให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ เป็นต้น	4.35	0.58	87.00	มากที่สุด
2.2 การเผยแพร่ข่าวสารมีช่องทางที่หลากหลาย เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.25	0.58	85.00	มากที่สุด
2.3 การให้บริการมีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ มีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ	4.22	0.63	84.40	มากที่สุด
2.4 หน่วยงานมีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการ	4.16	0.60	83.20	มาก
2.5 การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นมีช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว อีเมล โลกออนไลน์ เป็นต้น	4.27	0.63	85.40	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.27	0.52	85.40	มากที่สุด
3.1 บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม	4.27	0.57	85.40	มากที่สุด
3.2 บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.35	0.61	87.00	มากที่สุด
3.3 บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความชำนาญในด้านการจัดการศึกษาปฐมวัย จัดการศึกษาได้มีประสิทธิภาพ	4.18	0.58	83.60	มาก
3.4 บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.33	0.65	86.60	มากที่สุด
3.5 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการปฏิบัติอย่างเสมอภาค	4.20	0.62	84.00	มาก

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	0.56	84.80	มากที่สุด
4.1 หน่วยงานมีป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน	4.30	0.67	86.00	มากที่สุด
4.2 หน่วยงานมีจุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครองที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.19	0.63	83.80	มาก
4.3 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ความเพียงพอต่อความต้องการ	4.24	0.64	84.80	มากที่สุด
4.4 หน่วยงานรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม สื่อออนไลน์ เป็นต้น	4.19	0.61	83.80	มาก
4.5 การอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการเป็นไปตามความต้องการและเหมาะสม	4.30	0.67	86.00	มากที่สุด
ภาพรวม	4.25	0.40	85.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านบริหารการศึกษา โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 และ 0.56 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **มีกระบวนการในการจัดการศึกษาปฐมวัยในท้องถิ่นได้ตามความต้องการของท้องถิ่น** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

2. **การให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ เป็นต้น และบุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 เท่ากัน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และ 0.61 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

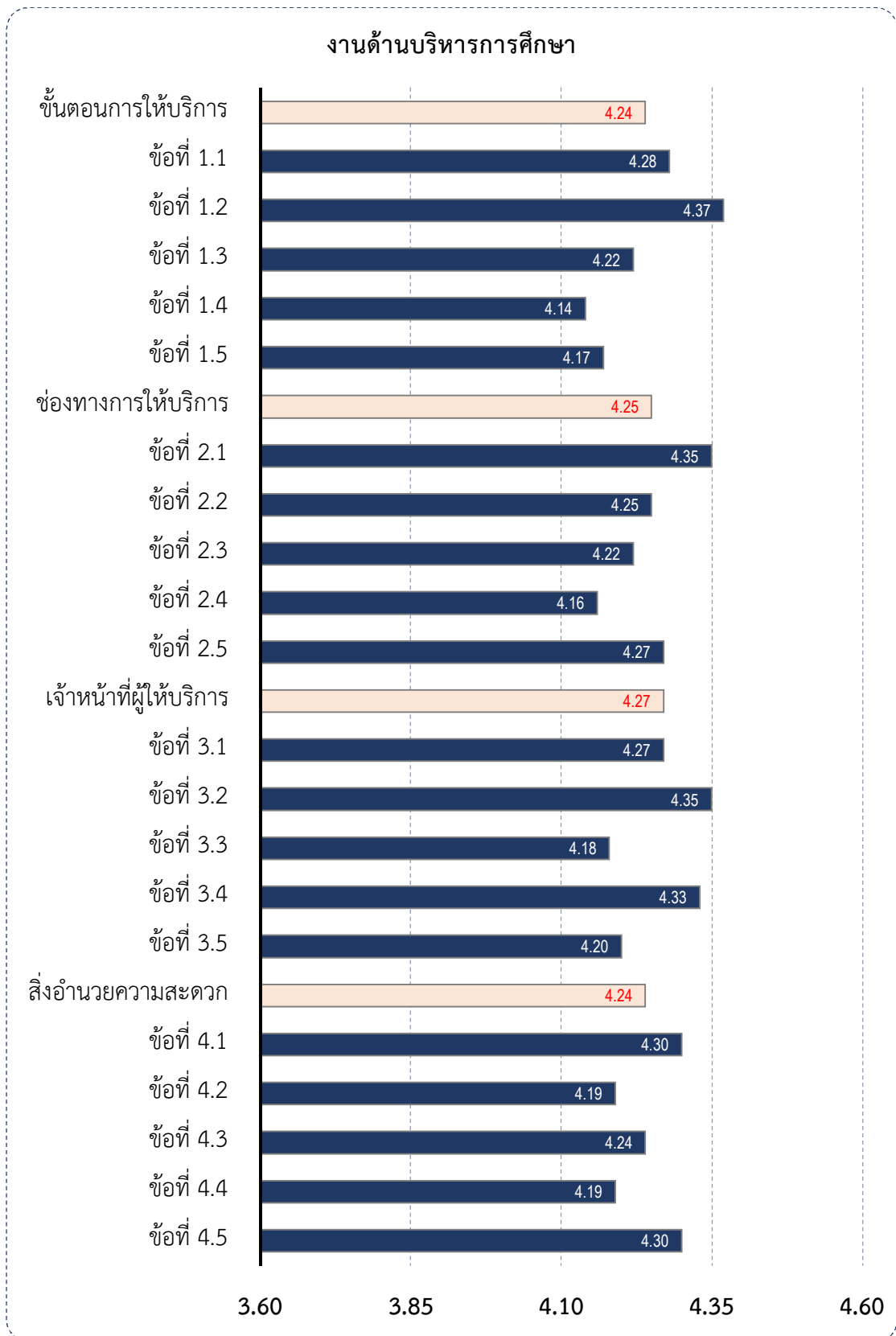
3. บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. สามารถดำเนินการจัดการ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยได้อย่างมีประสิทธิภาพมีคุณภาพที่พึงประสงค์ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

2. หน่วยงานมีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

3. การจัดการศึกษาปฐมวัยมีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40



ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านบริหารการศึกษา

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการโยธา

ประเด็น (n = 102)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.23	0.48	84.60	มากที่สุด
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ การขออนุญาตก่อสร้าง การขอใช้น้ำประปาให้ประชาชน รับทราบอย่างทั่วถึง	4.25	0.54	85.00	มากที่สุด
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง การขอใช้น้ำประปาชัดเจน รวดเร็ว	4.30	0.56	86.00	มากที่สุด
1.3 การให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง การขอใช้น้ำประปามีลำดับ ก่อนหลัง ไม่ล่าช้า	4.17	0.58	83.40	มาก
1.4 แบบฟอร์มขอรับบริการ มีความกระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่าง การกรอกข้อมูล	4.23	0.60	84.60	มากที่สุด
1.5 กระบวนการให้บริการมีความรวดเร็ว ทันต่อเวลาที่กำหนด	4.22	0.52	84.40	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.23	0.51	84.60	มากที่สุด
2.1 จุดในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์	4.30	0.58	86.00	มากที่สุด
2.2 หน่วยงานมีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน สื่อออนไลน์ ฯลฯ	4.27	0.57	85.40	มากที่สุด
2.3 หน่วยงานมีช่องทางให้บริการ สะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.17	0.61	83.40	มาก
2.4 หน่วยงานกำหนดให้มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น	4.16	0.52	83.20	มาก
2.5 หน่วยงานมีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น	4.26	0.58	85.20	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.26	0.47	85.20	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.33	0.59	86.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	4.29	0.57	85.80	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเรื่องงานการโยธา เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็น ประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ	4.20	0.60	84.00	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.25	0.55	85.00	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.24	0.55	84.80	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	0.43	85.00	มากที่สุด
4.1 หน่วยงานมีป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน	4.27	0.55	85.40	มากที่สุด

ประเด็น (n = 102)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.19	0.54	83.80	มาก
4.3 อุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการในสำนักงานมีเพียงพอต่อความต้องการ	4.25	0.56	85.00	มากที่สุด
4.4 หน่วยงานมีกล่องรับความคิดเห็นหรือแบบสอบถาม เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.23	0.52	84.60	มากที่สุด
4.5 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	4.30	0.56	86.00	มากที่สุด
ภาพรวม	4.24	0.35	84.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านโยธา โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 และ 0.51 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

2. **การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง การขอใช้น้ำประปาชัดเจนรวดเร็ว สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ และจุดในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 0.56 และ 0.58 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

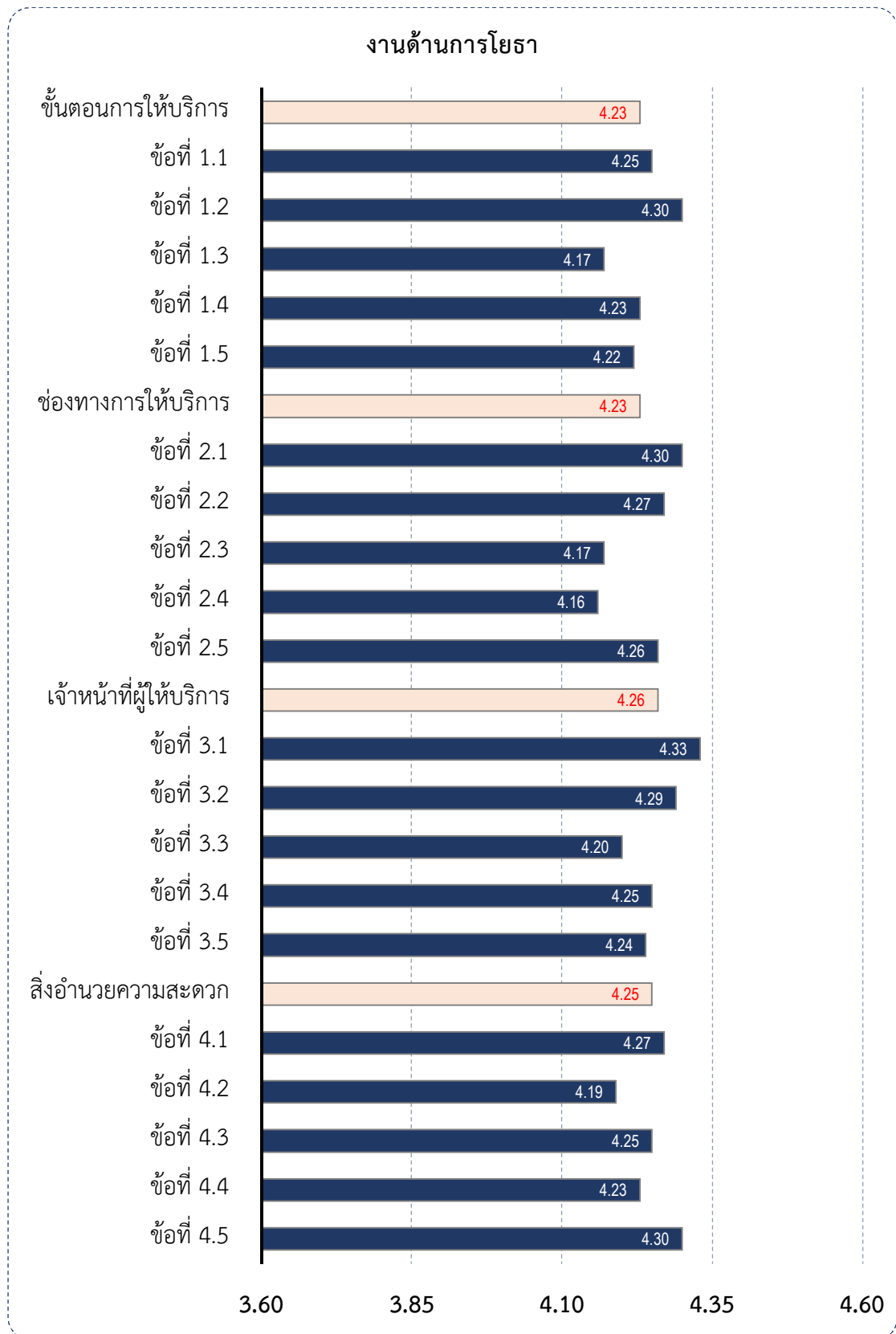
3. **เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. หน่วยงานกำหนดให้มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

2. การให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง การขอใช้น้ำประปามีลำดับก่อนหลัง ไม่ล่าช้า และหน่วยงานมีช่องทางให้บริการ สะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และ 0.61 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

3. จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80



ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านการโยธา

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ประเด็น (n = 98)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.31	0.47	86.20	มากที่สุด
1.1 หน่วยงานส่งเสริมแนวทางการพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.36	0.54	87.20	มากที่สุด
1.2 หน่วยงานสร้างความเข้าใจในการนำแนวทางปฏิบัติตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาถ่ายทอดอย่างเป็นขั้นตอน	4.36	0.56	87.20	มากที่สุด
1.3 หน่วยงานจัดให้มีกิจกรรมที่เน้นการให้ประชาชนได้ลงมือปฏิบัติ และมีความหลากหลาย ได้แก่ การส่งเสริมยังพื้นที่ชุมชน การกระจายความรู้อย่างทั่วถึง	4.22	0.60	84.40	มากที่สุด
1.4 การส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีกิจกรรมที่เป็นไปตามระยะเวลา	4.32	0.53	86.40	มากที่สุด
1.5 การส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง การให้บริการมีความรวดเร็ว	4.29	0.52	85.80	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.26	0.46	85.20	มากที่สุด
2.1 การให้บริการมีช่องทางมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลข โทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.30	0.60	86.00	มากที่สุด
2.2 หน่วยงานนำเสนอความรู้ และข่าวสารหลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ด ประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.28	0.55	85.60	มากที่สุด
2.3 การจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีอย่างเพียงพอ	4.19	0.62	83.80	มาก
2.4 หน่วยงานมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.22	0.51	84.40	มากที่สุด
2.5 หน่วยงานมีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อออนไลน์	4.29	0.54	85.80	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.32	0.49	86.40	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ	4.39	0.57	87.80	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.40	0.59	88.00	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวก เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้	4.27	0.62	85.40	มากที่สุด

ประเด็น (n = 98)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ				
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.31	0.56	86.20	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.24	0.56	84.80	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.22	0.52	84.40	มากที่สุด
4.1 หน่วยงานกำหนดให้มีป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ อย่างชัดเจน	4.22	0.57	84.40	มากที่สุด
4.2 จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.20	0.57	84.00	มาก
4.3 อุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	4.22	0.63	84.40	มากที่สุด
4.4 หน่วยงานเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการได้แก่ กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม ระบบออนไลน์	4.22	0.63	84.40	มากที่สุด
4.5 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอในการจัดกิจกรรม ได้แก่ ห้องสุชา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	4.20	0.61	84.00	มาก
ภาพรวม	4.28	0.38	85.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านการส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

2. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

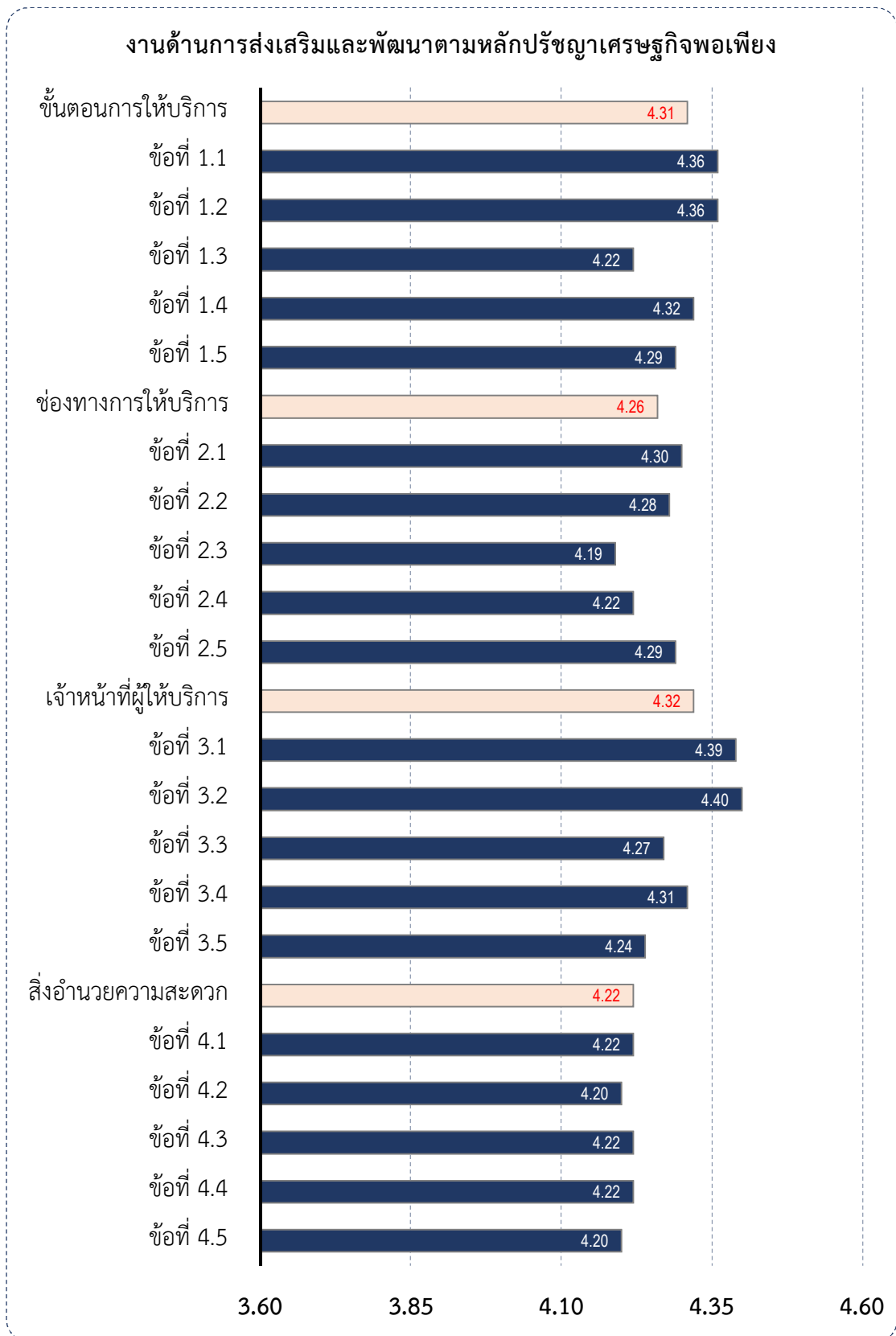
3. หน่วยงานส่งเสริมแนวทางการพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง และหน่วยงานสร้างความเข้าใจในการนำแนวทางปฏิบัติตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาถ่ายทอดอย่างเป็นขั้นตอน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 และ 0.56 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. การจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

2. จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอในการจัดกิจกรรม ได้แก่ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 และ 0.61 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

3. หน่วยงานมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หน่วยงานกำหนดให้มีป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน หน่วยงานจัดให้มีกิจกรรมที่เน้นการให้ประชาชนได้ลงมือปฏิบัติและความหลากหลาย ได้แก่ การส่งเสริมยังพื้นที่ชุมชน การกระจายความรู้อย่างทั่วถึง อุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และหน่วยงานเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม ระบบออนไลน์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 0.57 0.60 0.63 และ 0.63 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

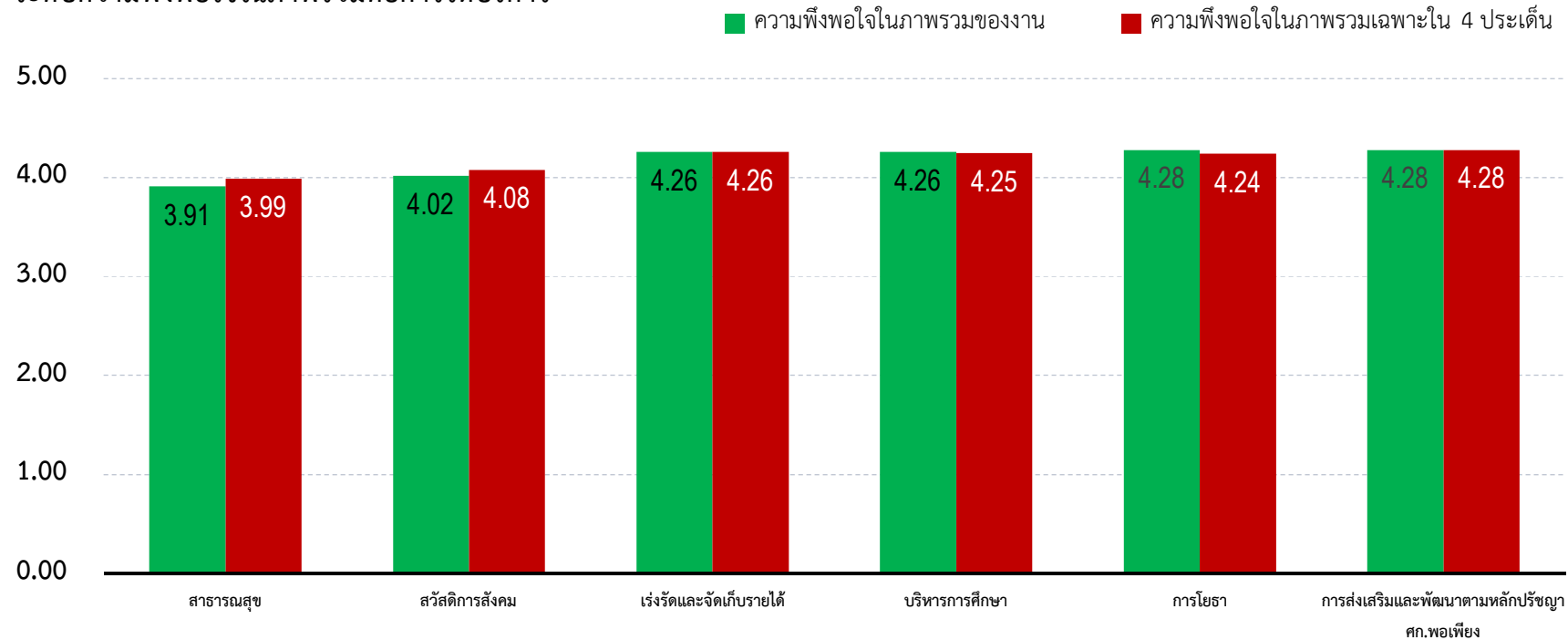


ภาพที่ 4.19 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านการส่งเสริมและพัฒนา
ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

งานด้าน	ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน				ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน เฉพาะใน 4 ประเด็น			
	$\bar{x}$	<i>SD.</i>	ร้อยละ	แปลผล	$\bar{x}$	<i>SD.</i>	ร้อยละ	แปลผล
สาธารณสุข	3.91	0.64	78.20	มาก	3.99	0.48	79.80	มาก
สวัสดิการสังคม	4.02	0.70	80.40	มาก	4.08	0.52	81.60	มาก
เร่งรัดและจัดเก็บรายได้	4.26	0.56	85.20	มากที่สุด	4.26	0.35	85.20	มากที่สุด
บริหารการศึกษา	4.26	0.61	85.20	มากที่สุด	4.25	0.40	85.00	มากที่สุด
การโยธา	4.28	0.51	85.60	มากที่สุด	4.24	0.35	84.80	มากที่สุด
การส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	4.28	0.56	85.60	มากที่สุด	4.28	0.38	85.60	มากที่สุด
รวม	4.17	0.60	83.40	มาก	4.18	0.41	83.60	มาก

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ



ภาพที่ 4.20 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละงานบริการจำแนกตามประเด็น

จากตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการในแต่ละงาน และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการในแต่ละงาน เฉพาะใน 4 ประเด็น (ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก) โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 6 งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 และความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 6 งาน เฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

หากมองในแต่ละงาน พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 4 ประเด็น ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของงานด้านสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 4 ประเด็น ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 4 ประเด็น ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของงานด้านบริหารการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 4 ประเด็น ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

5. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของงานด้านการโยธา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 4 ประเด็น ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80

6. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง

4 ประเด็น ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ

การใช้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
ช่องทางการขอรับบริการ				
มาติดต่อที่สำนักงาน	4.21	0.43	84.20	มากที่สุด
โทรศัพท์	4.07	0.43	81.40	มาก
หนังสือ/จดหมาย	4.04	0.39	80.80	มาก
ช่องทางอื่น ๆ เช่น มาที่บ้าน เป็นต้น	4.33	0.36	86.60	มากที่สุด
วัน				
จันทร์	4.13	0.44	82.60	มาก
อังคาร	4.17	0.47	83.40	มาก
พุธ	4.19	0.44	83.80	มาก
พฤหัสบดี	4.23	0.39	84.60	มากที่สุด
ศุกร์	4.23	0.35	84.60	มากที่สุด
เสาร์	-	-	-	-
อาทิตย์	-	-	-	-
เวลา				
8.30 – 10.00 น.	4.15	0.42	83.00	มาก
10.01 – 12.00 น.	4.20	0.42	84.00	มาก
12.01 – 14.00 น.	4.14	0.51	82.80	มาก
14.01 – ปิด	4.35	0.32	87.00	มากที่สุด
ระยะเวลาที่ใช้				
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	4.16	0.42	83.20	มาก
31 นาที – 1 ชั่วโมง	4.20	0.44	84.00	มาก
ระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง	4.29	0.25	85.80	มากที่สุด
ระหว่าง 2 – 3 ชั่วโมง	-	-	-	-
ระหว่าง 3 – 4 ชั่วโมง	-	-	-	-
มากกว่า 4 ชั่วโมง	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.16 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

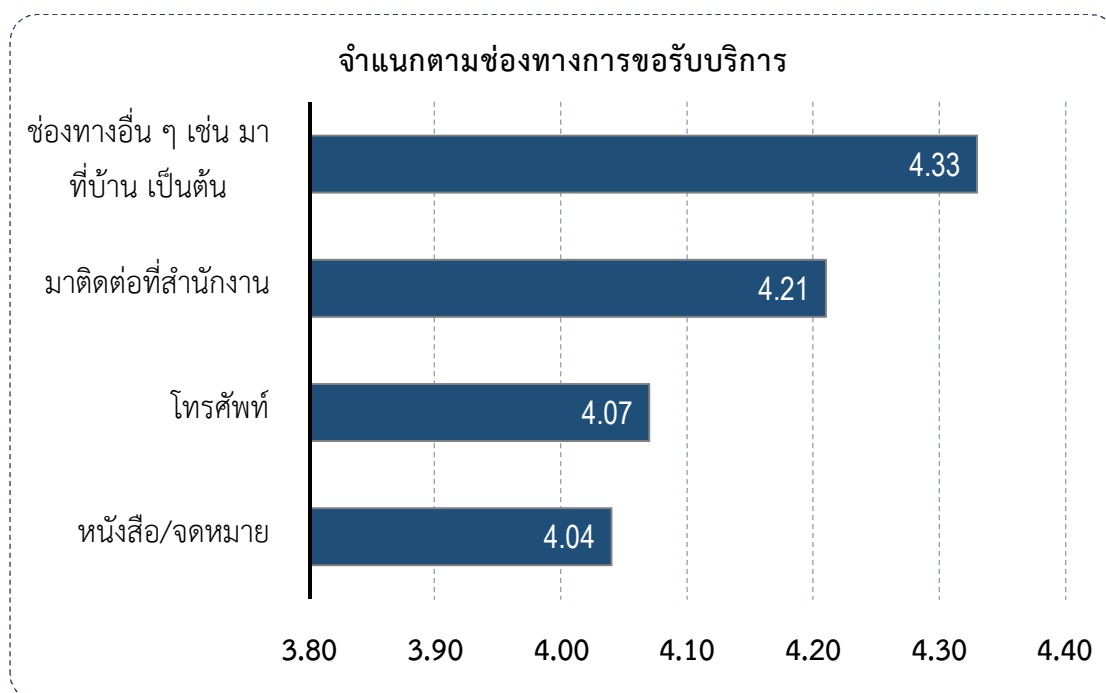
จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยช่องทางอื่นๆ เช่น มาที่บ้าน เป็นต้น มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 ช่องทางมาติดต่อที่สำนักงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 ช่องทางโทรศัพท์ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 และต่ำที่สุดคือช่องทางหนังสือ/จดหมาย มีความพึงพอใจในระดับมาก เช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยวันศุกร์และวันพฤหัสบดี มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 และ 0.39 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 รองลงมา คือ วันพุธ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 วันอังคาร มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 และต่ำที่สุด คือ วันจันทร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

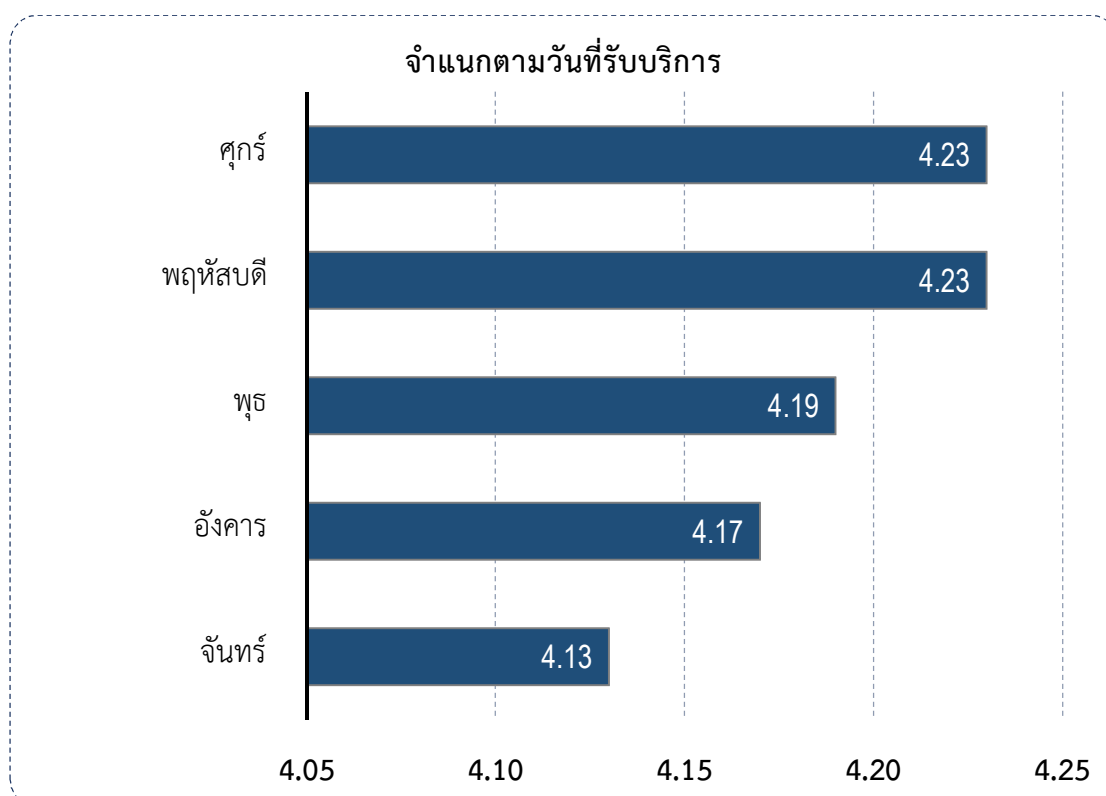
จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยช่วงเวลา 14.01 – ปิด มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00 ช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละระยะเวลามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยระยะเวลาระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง มีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 รองลงมา คือ ระยะเวลาระหว่าง 31 นาที – 1 ชั่วโมง มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00 และต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาคြိး

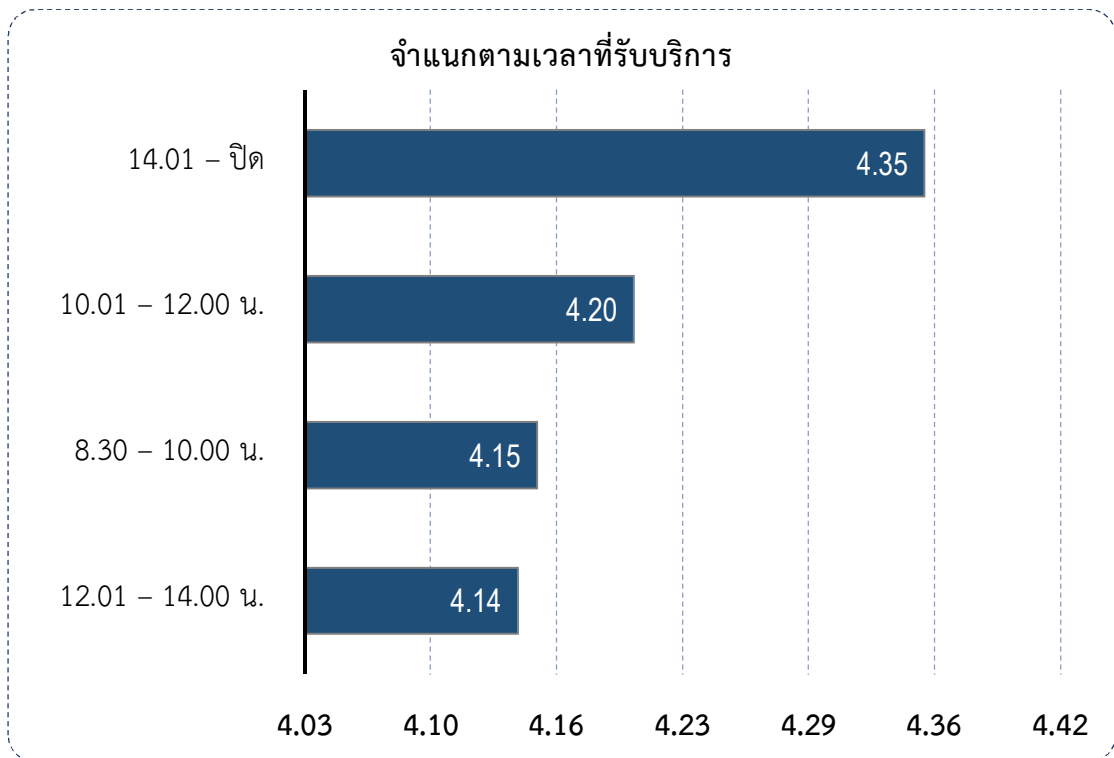
ชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20



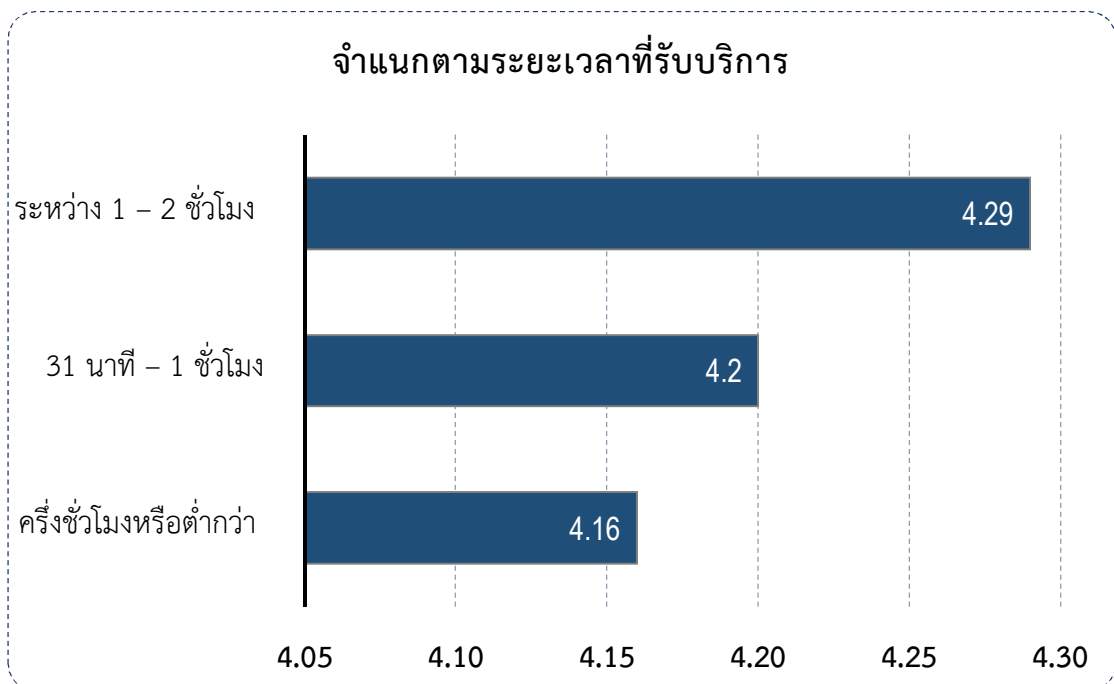
ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ



ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่รับบริการ



ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเวลาที่รับบริการ



ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

การใช้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
เพศ				
ชาย	4.25	0.40	85.00	มากที่สุด
หญิง	4.15	0.45	83.00	มาก
อายุ				
วัยรุ่น (13 – 17 ปี)	4.16	0.36	83.20	มาก
วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี)	4.14	0.45	82.80	มาก
วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี)	4.15	0.44	83.00	มาก
วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี)	4.25	0.39	85.00	มากที่สุด
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	4.23	-	84.60	มากที่สุด
สถานภาพสมรส				
โสด	4.34	0.31	86.80	มากที่สุด
สมรส	4.16	0.44	83.20	มาก
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4.24	0.31	84.80	มากที่สุด
ระดับการศึกษา				
ไม่รู้หนังสือ	4.50	-	90.00	มากที่สุด
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	4.32	0.39	86.40	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.31	0.31	86.20	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	4.13	0.44	82.60	มาก
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	4.10	0.46	82.00	มาก
ปริญญาตรี	4.19	0.42	83.80	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	4.00	0.15	80.00	มาก
อาชีพหลัก				
นักเรียน/นักศึกษา	4.22	0.33	84.40	มากที่สุด
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.20	0.41	84.00	มาก
พนักงานเอกชน	4.13	0.40	82.60	มาก
รับจ้างทั่วไป	4.19	0.44	83.80	มาก
เกษตรกร	4.21	0.50	84.20	มากที่สุด
ว่างงาน	3.84	0.52	76.80	มาก
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	-	-	-
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.13	0.34	82.60	มาก

การใช้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
อื่น ๆ	-	-	-	-
รายได้ต่อเดือน				
ไม่มีรายได้	4.06	0.41	81.20	มาก
ไม่เกิน 5,000 บาท	4.25	0.28	85.00	มากที่สุด
5,001 – 10,000 บาท	4.25	0.37	85.00	มากที่สุด
10,001 – 15,000 บาท	4.15	0.41	83.00	มาก
15,001 – 20,000 บาท	4.20	0.48	84.00	มาก
20,001 – 25,000 บาท	4.12	0.54	82.40	มาก
25,001 – 30,000 บาท	4.13	0.04	82.60	มาก
30,000 บาทขึ้นไป	4.00	0.21	80.00	มาก

จากตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 และเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 รองลงมา คือ วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.23 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 วัยรุ่น (13 – 17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 และวัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80 รองลงมา คือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของ

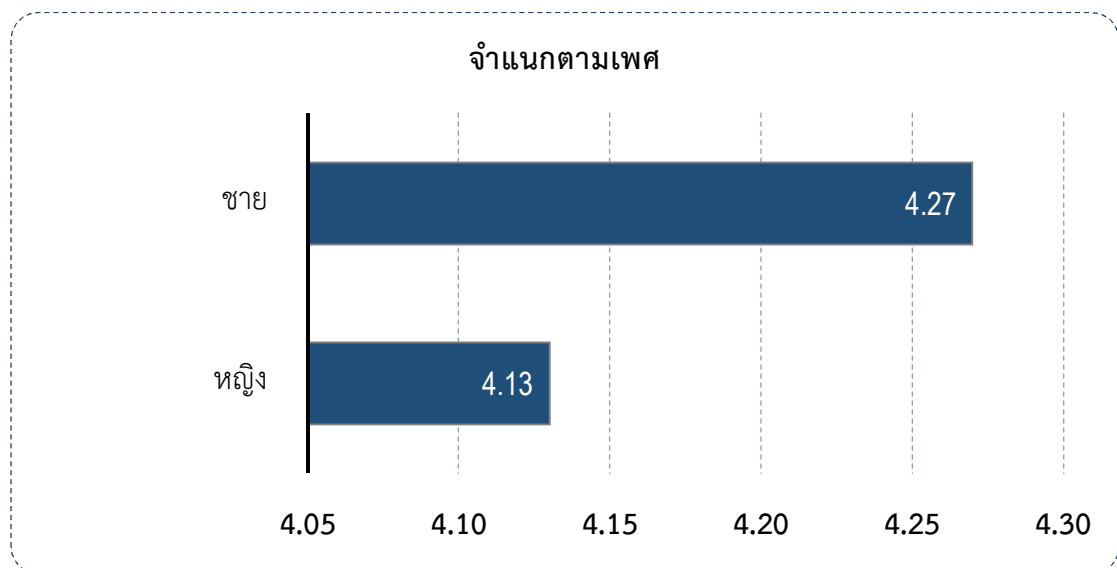
ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80 และสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ไม่รู้หนังสือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 รองลงมา คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 ปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.15 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

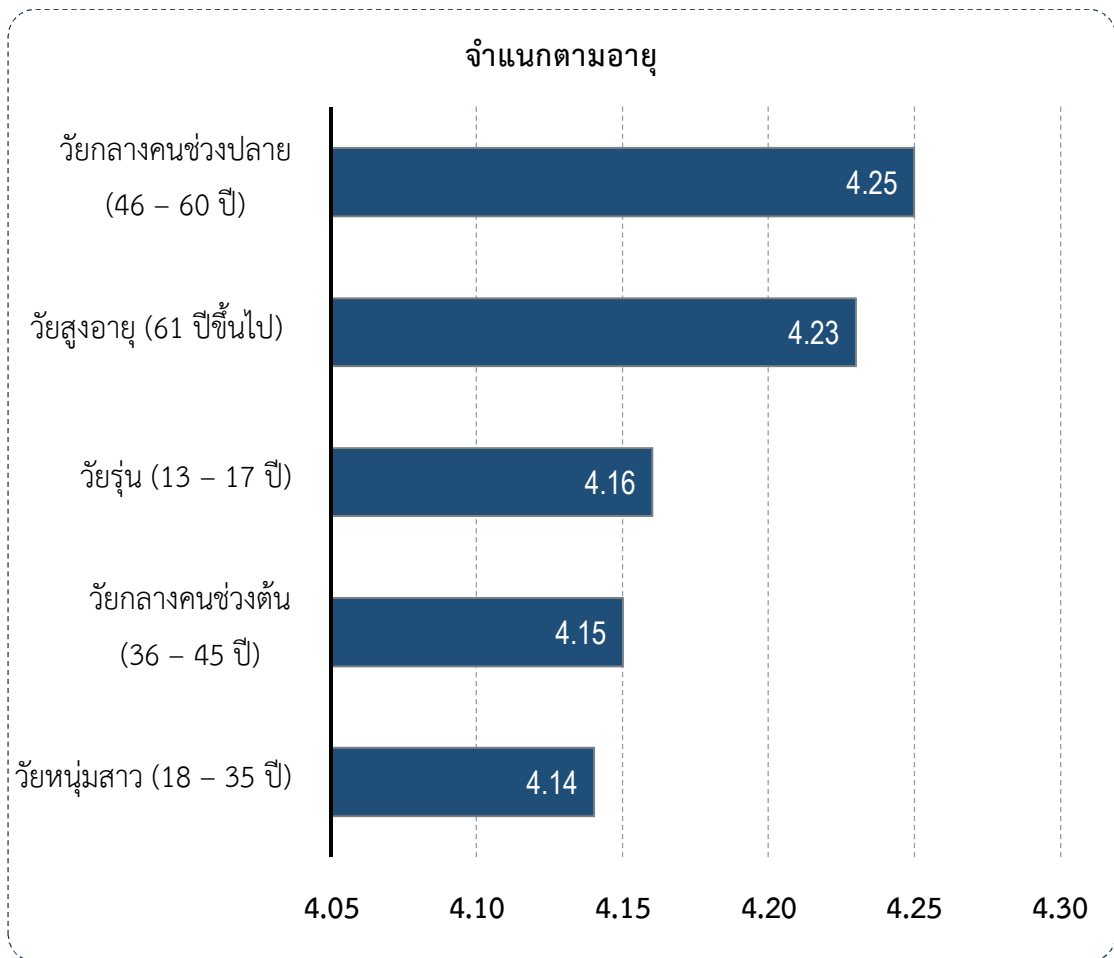
จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40 รองลงมา คือ เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 และ 0.40 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60 และว่างงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.80

จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท และกลุ่มรายได้ 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 และ 0.37 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00 กลุ่มรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 เป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 กลุ่มรายได้

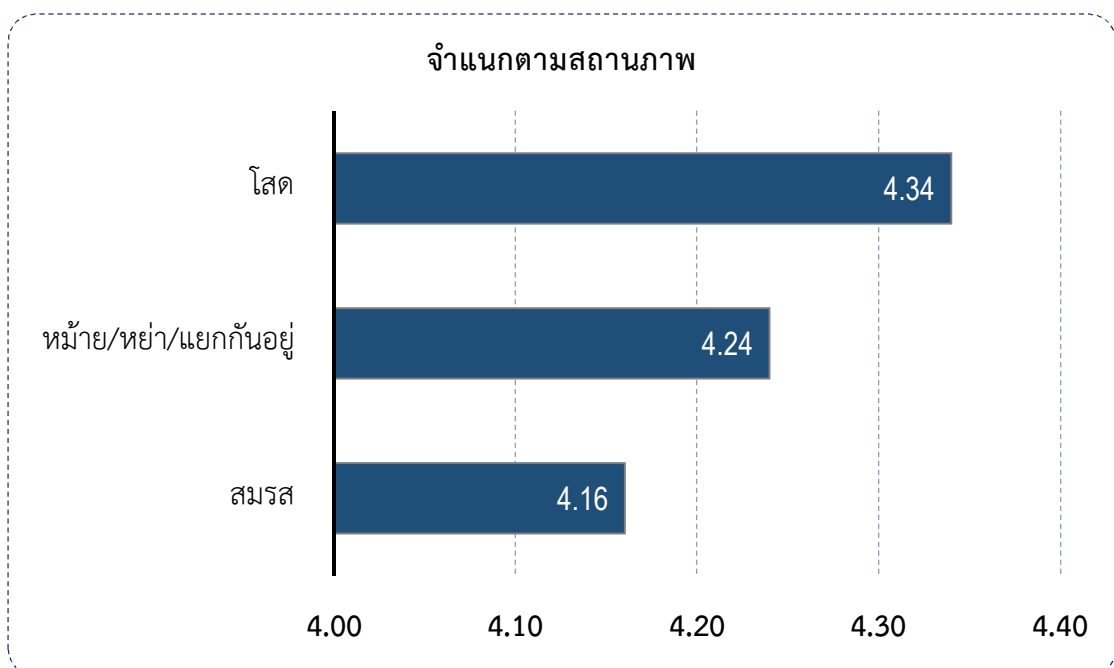
25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.04 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60 กลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 และกลุ่มรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.21 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00



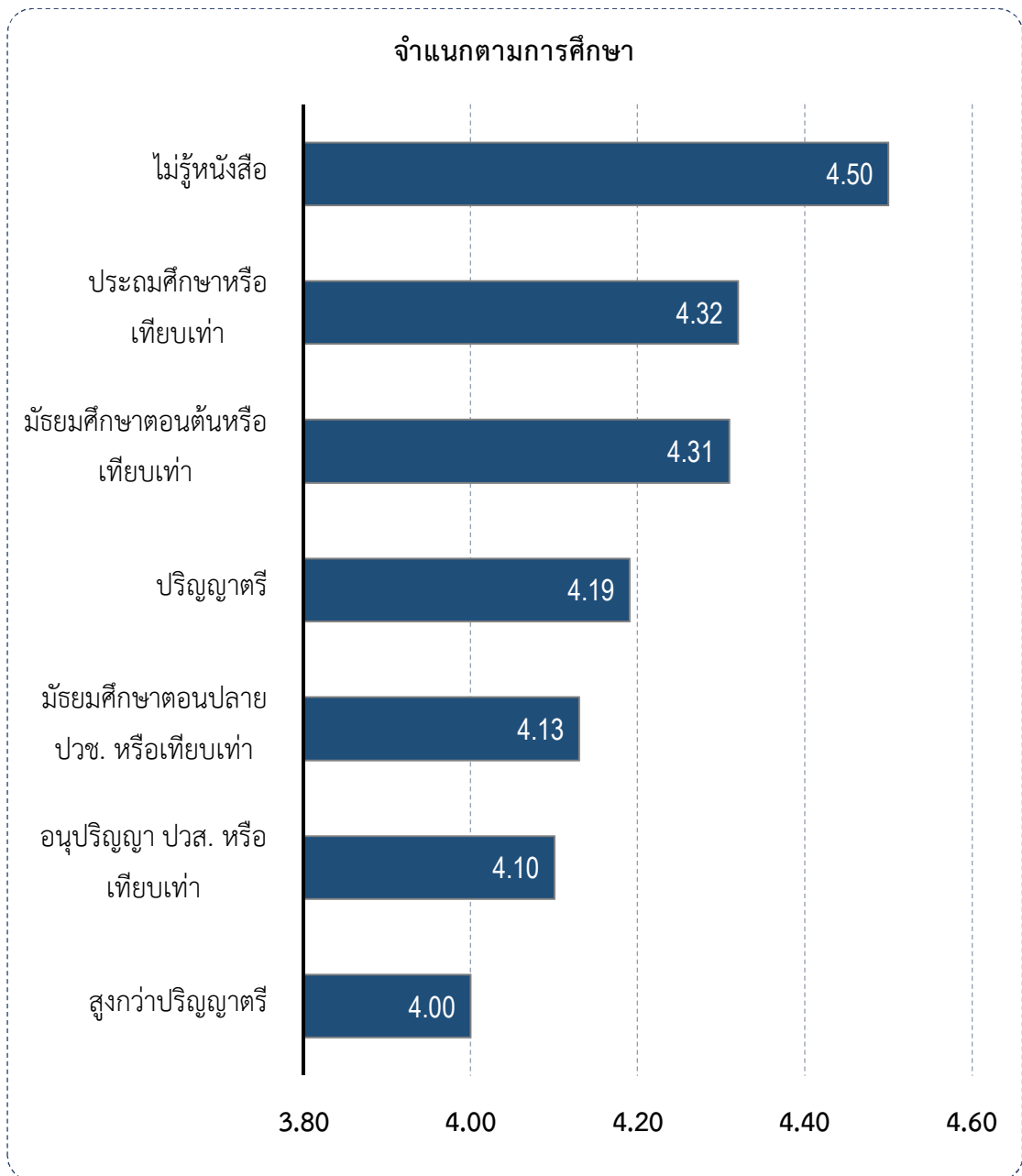
ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ



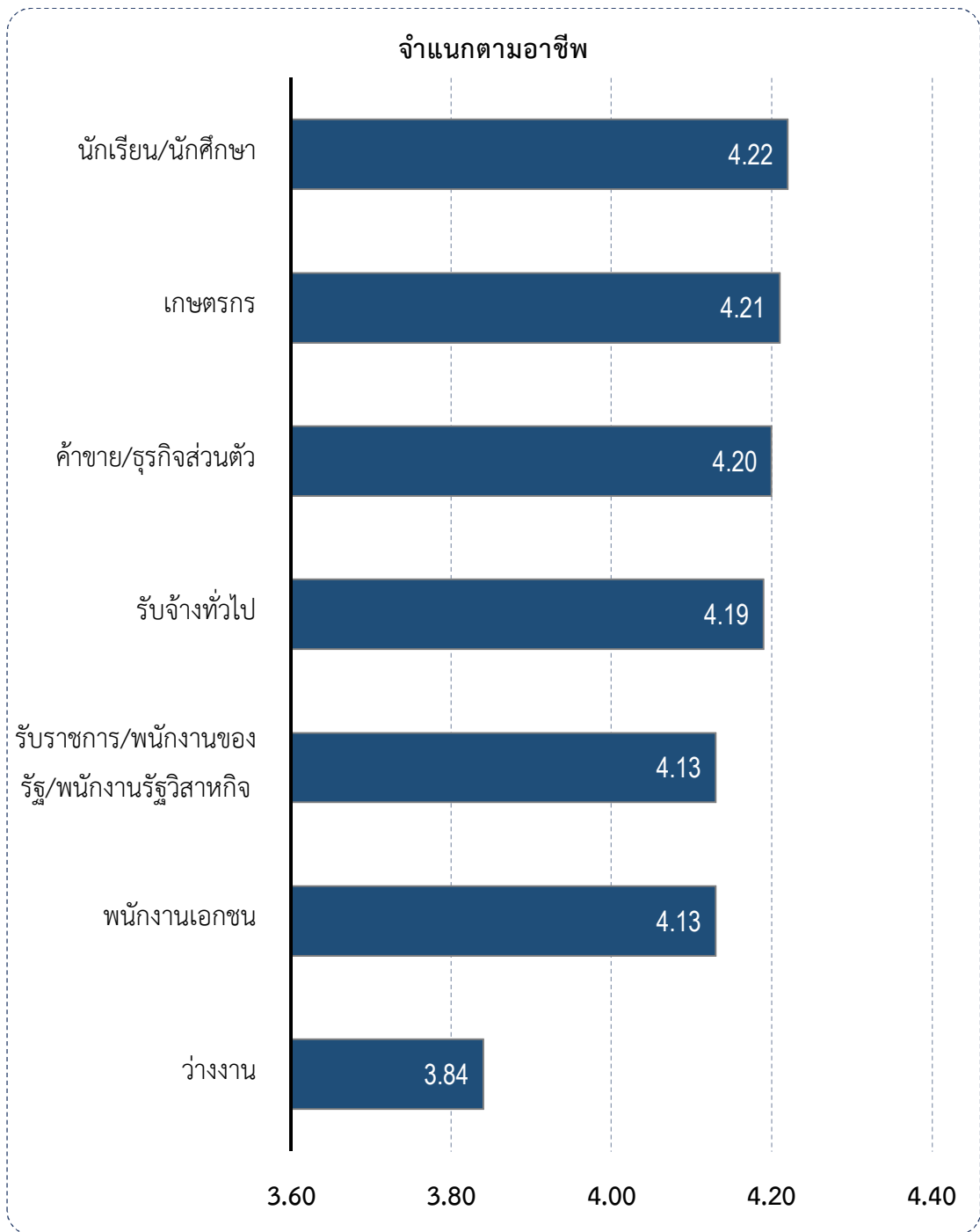
ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ



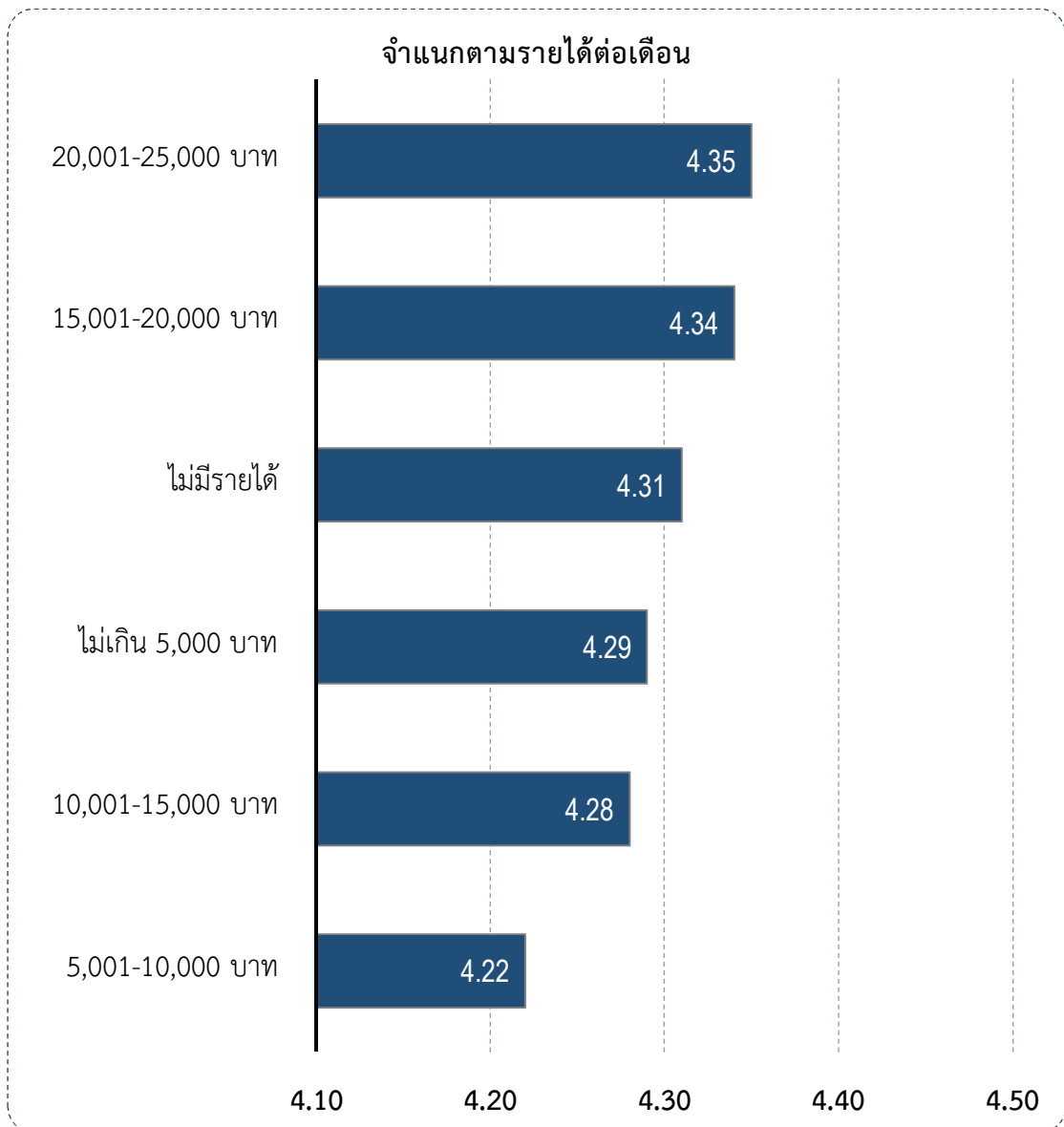
ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา



ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ



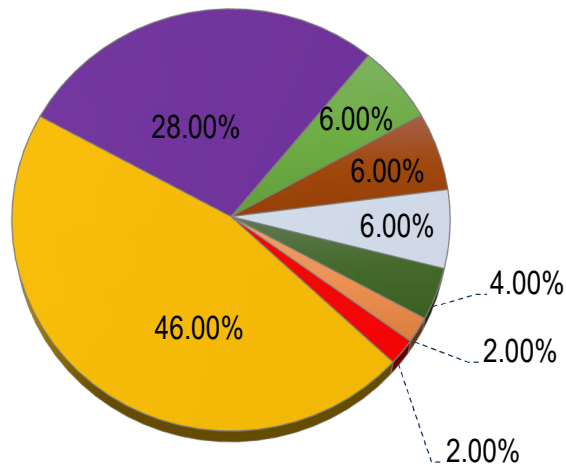
ภาพที่ 4.30 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจําแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.18 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
น้ำประปาไม่ไหล	23	46.00
วัคซีนไม่ทั่วถึง	14	28.00
เพิ่มเครื่องเล่นและเครื่องเล่นชำรุด	3	6.00
ดูแลผู้สูงอายุ	3	6.00
อยากให้มิกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น	3	6.00
อยากให้มีมาตรการป้องกันโควิดมากกว่านี้	2	4.00
รถของสำนักงานชำรุด	1	2.00
อยากให้ทำเศรษฐกิจพอเพียง	1	2.00
รวม	50	100.00

จากตารางที่ 4.18 แสดงข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า น้ำประปาไม่ไหล มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือ วัคซีนไม่ทั่วถึง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 เพิ่มเครื่องเล่นและเครื่องเล่นชำรุด/ดูแลผู้สูงอายุ/อยากให้มิกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น จำนวน ประเด็นละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 อยากให้มีมาตรการป้องกันโควิดมากกว่านี้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และรถของสำนักงานชำรุด/อยากให้ทำเศรษฐกิจพอเพียง จำนวนประเด็นละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

จำแนกตามข้อเสนอแนะ



- น้ำประปาไม่ไหล
- วัคซีนไม่ทั่วถึง
- เพิ่มเครื่องเล่นและเครื่องเล่นชำรุด
- ดูแลผู้สูงอายุ
- อยากให้มิกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น
- อยากให้มีมาตรการป้องกันโควิดมากกว่านี้
- รถของสำนักงานชำรุด
- อยากให้ทำเศรษฐกิจพอเพียง

ภาพที่ 4.31 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.19 ความคาดหวังต่อการให้บริการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ดูแลประชาชนให้ทั่วถึง	1	100.00
รวม	1	100.00

จากตารางที่ 4.19 แสดงความคาดหวังจากผู้รับบริการ พบว่า ดูแลประชาชนให้ทั่วถึงมากที่สุด มีจำนวน 1 คน คิดเห็นร้อยละ 100.00



ภาพที่ 4.32 แผนภูมิแสดงความคาดหวังต่อการให้บริการ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง ประจำปีงบประมาณ 2564 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง จำนวน 6 งานบริการ คือ 1.งานด้านสาธารณสุข 2.งานด้านสวัสดิการสังคม 3.งานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ 4.งานด้านบริหารการศึกษา 5.งานด้านการโยธา และ 6.งานด้านการส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ในด้านต่าง ๆ ที่อปท. กำหนด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 600 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ส่วนตามลำดับดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 3 ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังต่อการให้บริการ

ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยทำการทดสอบ (Try out) แบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย รวม 30 คน แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป ในส่วนของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.838 ซึ่งสูงพอที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ทำการอบรมและฝึกทักษะแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง รวมถึงมีเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ควบคุมดูแลในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง และแผนภูมิต่าง ๆ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการใช้บริการด้านสาธารณสุข ด้านสวัสดิการสังคม ด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ด้านบริหารการศึกษา ด้านการโยธา และด้านการส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2. ผู้รับบริการมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท

3. ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน ในวันอังคาร เวลา 8.30 น. – 10.00 น. และใช้เวลารอรับบริการ 31 นาที – 1 ชั่วโมง

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 6 งาน คือ ด้านสาธารณสุข ด้านสวัสดิการสังคม ด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ด้านบริหารการศึกษา ด้านการโยธา และด้านการส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

4.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

4.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

4.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

5. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการได้ดังนี้

5.1 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ **ด้านการส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60

5.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.1.1.1 อันดับที่ 1 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40

5.1.1.2 อันดับที่ 2 คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20

5.1.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

5.1.1.4 อันดับที่ 4 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

5.1.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.1.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

2) **เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

3) **หน่วยงานส่งเสริมแนวทางการพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง และหน่วยงานสร้างความเข้าใจในการนำแนวทางปฏิบัติตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาถ่ายทอดอย่างเป็นขั้นตอน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

5.1.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **การจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีอย่างเพียงพอ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

2) **จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอในการจัดกิจกรรม ได้แก่ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

3) **หน่วยงานมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หน่วยงานกำหนดให้มีป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน หน่วยงานจัดให้มีกิจกรรมที่เน้นการให้ประชาชนได้ลงมือปฏิบัติและมีความหลากหลาย ได้แก่ การส่งเสริมยังพื้นที่ชุมชน การกระจายความรู้อย่างทั่วถึง อุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และหน่วยงานเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่**

กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ระบบออนไลน์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

5.2 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ ด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

5.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.2.1.1 อันดับที่ 1 คือ ช่องทางการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

5.2.1.2 อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

5.2.1.3 อันดับที่ 3 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

5.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) หน่วยงานมีการแจ้งประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการชำระภาษีป้าย/ค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย/ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนพาณิชย์/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เช่น วัน เวลา ในการชำระภาษี ช่องทางการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

2) หน่วยงานมีช่องทางให้บริการที่เหมาะสม มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80

3) หน่วยงานเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40

5.2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) หน่วยงานมีความพร้อมในการให้บริการและกระบวนการให้บริการ มีความรวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

2) การให้บริการชำระภาษีภาษีป้าย/ค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย/ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนพาณิชย์/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีลำดับก่อน - หลัง รวดเร็วไม่ล่าช้า มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

5.3 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ ด้านบริหารการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

5.3.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.3.1.1 อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40

5.3.1.2 อันดับที่ 2 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

5.3.1.3 อันดับที่ 3 คือ ขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80

5.3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.3.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีกระบวนการในการจัดการศึกษาปฐมวัยในท้องถิ่นได้ตามความต้องการของท้องถิ่น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

2) การให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ เป็นต้น และบุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

3) บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

5.3.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) สามารถดำเนินการจัดการ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยได้อย่างมีประสิทธิภาพมีคุณภาพที่พึงประสงค์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

2) หน่วยงานมีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความเห็นตอบสนองความต้องการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

3) การจัดการศึกษาปฐมวัยมีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

5.4 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 4 คือ **ด้านการโยธา** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80

5.4.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.4.1.1 อันดับที่ 1 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

5.4.1.2 อันดับที่ 2 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

5.4.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

5.4.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.4.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

2) **การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง การขอใช้น้ำประปาชัดเจน รวดเร็ว สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ และจุดในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

3) **เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

5.4.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **หน่วยงานกำหนดให้มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

2) **การให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง การขอใช้น้ำประปามีลำดับก่อนหลัง ไม่ล่าช้า และหน่วยงานมีช่องทางให้บริการ สะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

3) **จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

5.5 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 5 คือ **ด้านสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

5.5.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.5.1.1 อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

5.5.1.2 อันดับที่ 2 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

5.5.1.3 อันดับที่ 3 คือ ขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

5.5.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.5.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

2) การให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทางบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

3) การบริการการรับขึ้นทะเบียนเพื่อรับสวัสดิการต่าง ๆ และขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการตามระยะเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

5.5.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) หน่วยงานมีช่องทางในแสดงความคิดเห็นในการให้บริการและตอบกลับทันสถานการณ์ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

2) การบริการการรับขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับสวัสดิการต่าง ๆ และขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการมีความหลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ และหน่วยงานมีการประกาศ ประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับการให้บริการด้านการรับขึ้นทะเบียนเพื่อรับสวัสดิการต่าง ๆ และการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการได้ทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

3) หน่วยงานเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ระบบออนไลน์ เป็นต้นและอุปกรณ์สำนักงานสำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอต่อความต้องการในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

5.6 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ด้านสาธารณสุข** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

5.6.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.6.1.1 อันดับที่ 1 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40

5.6.1.2 อันดับที่ 2 คือ **ช่องทางการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

5.6.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40

5.6.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.6.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีช่องทางเผยแพร่ให้รับทราบถึงการให้บริการที่หลากหลาย อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

2) ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ โทรศัพท์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

5.6.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) การให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน การควบคุมโรคติดต่อ มีมาตรฐาน ปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.20

2) ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินและการควบคุมโรคติดต่อได้อย่างรวดเร็ว ลดความสูญเสีย ลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ ได้ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

3) มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อการให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อออนไลน์ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการในแต่ละงาน และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการในแต่ละงาน เฉพาะใน 4 ประเด็น (ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการ

ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก) โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 6 งาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 และความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 6 งาน เฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

หากมองในแต่ละงาน พบว่า

6.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 4 ประเด็น ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

6.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของงานด้านสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 4 ประเด็น ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

6.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 4 ประเด็น ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

6.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของงานด้านบริหารการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 4 ประเด็น ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

6.5 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของงานด้านการโยธา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 58.60 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 4 ประเด็น ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80

6.6 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 4 ประเด็น ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60

7. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

7.1 จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยช่องทางอื่นๆ เช่น มาที่บ้าน เป็นต้น มีความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 ช่องทางมาติดต่อที่สำนักงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 ช่องทางโทรศัพท์ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

และต่ำที่สุดคือช่องทางหนังสือ/จดหมาย มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

7.2 **จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยวันศุกร์และวันพฤหัสบดี มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 รองลงมา คือ วันพุธ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 วันอังคาร มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 และต่ำที่สุด คือ วันจันทร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

7.3 **จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยช่วงเวลา 14.01 – ปิด มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00 ช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

7.4 **จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละระยะเวลามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยระยะเวลาระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 รองลงมา คือระยะเวลาระหว่าง 31 นาที – 1 ชั่วโมง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00 และต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาค้างชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

8. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

8.1 **จำแนกตามเพศ** พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 และเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

8.2 **จำแนกตามอายุ** พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 รองลงมา คือ วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 วัยรุ่น (13 – 17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 และวัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

8.3 **จำแนกตามสถานภาพ** พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80 รองลงมา คือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80 และสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

8.4 **จำแนกตามระดับการศึกษา** พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ไม่รู้หนังสือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 รองลงมา คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 ปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

8.5 **จำแนกตามอาชีพ** พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40 รองลงมา คือ เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60 และว่างงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.80

8.6 **จำแนกตามรายได้** พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท และกลุ่มรายได้ 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00 กลุ่มรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 กลุ่มรายได้ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60 กลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 และกลุ่มรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

8.7 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า น้ำประปาไม่ไหล มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือ วัคซีนไม่ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 28.00 เพิ่มเครื่องเล่นและเครื่องเล่นชำรุด/ดูแล ผู้สูงอายุ/อยากให้มีกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น คิดเห็นร้อยละ 6.00 อยากให้มีมาตรการป้องกันโควิด มากกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 4.00 และรถของสำนักงานชำรุด/อยากให้ทำเศรษฐกิจพอเพียง คิดเป็นร้อยละ 2.00

8.8 ความคาดหวังจากผู้รับบริการ พบว่า ดูแลประชาชนให้ทั่วถึง มากที่สุด คิดเห็นร้อยละ 100.00

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีงานบริการด้านการส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนปรังได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพงานบริการด้านหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะการให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมปรัชญาแนวทางการดำรงอยู่และปฏิบัติตนของประชาชนในทุกระดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านย่อยลงมา พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทำให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การจัดการงานบริการที่สำคัญ จะต้องเน้นการรับบริการที่มีความสะดวกสบาย สอดคล้องกับวคิน อิงค์พัฒนากุล (2559) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรงและทางอ้อมในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการและการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไป คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการ ที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ คือ 1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้เนื่องจากการบริการ เกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุนและขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ 2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริง เพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ 3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง 4. การดูแลรักษาและเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม 5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพ ร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะ

ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อไปได้ 6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้าง ความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม 7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึง จิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรม การประพฤติตน และความ รับผิดชอบของผู้ให้บริการ ทำให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านสาธารณสุข ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน การควบคุมโรคติดต่อมีมาตรฐาน ปลอดภัย และประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินและการควบคุมโรคติดต่อได้อย่างรวดเร็ว ลดความสูญเสีย ลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจได้ ซึ่งปัจจัยสำคัญต่อการให้บริการที่ดีจะต้องมีความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ การทำงานอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับแนวคิดของ พรธณี ชุตินันธธาดา (2555) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง “กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวก หรือความสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค” การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว และสอดคล้องกับแนวคิดของ มีชัย แพงมาพรม (2550) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายรวมถึงกระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ คือ S = Smiling + Sympathy การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยมีทันท่วงทีปากเรียกว่า คือ E = Earl response การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า คือ R = Respectful ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ คือ V = Voluntariness manner การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร คือ I = Image Enhancing กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน คือ C = Courtes ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง คือ E = Enthusiasm

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจำแนกตามองค์ประกอบ พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการทั้ง 6 งาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด จะเห็นได้ว่าประชาชนจะให้ความสนใจต่อการรับบริการที่สนองความต้องการเชื่อมโยงกับงานที่รับบริการและคาดหวังกับการบริการที่ตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างดีขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลควนปริงเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Katz Elihu & Danet Brenda (1973) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วย หลักการ 3 ประการ คือ 1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก 2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ 3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้การบริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้นต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ดีและการบริการที่ให้ความสำคัญกับการบริการประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง จึงต้องพัฒนาระดับความสำคัญของการให้บริการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ควรมีการศึกษาควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากที่สุด โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อสร้างรายได้และอาชีพที่ยั่งยืนให้กับประชาชน

3. ควรมีการดำเนินการศึกษาคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- โกเมฆ มีรัตน์คำ. (2558) *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. (2561). *การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.
- แคทรียา เดชบุรัมย์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2547). *การกำหนดตัวชี้วัดระดับและประสิทธิผลของการมีส่วนร่วมของประชาชน ในกระบวนการกระจายอำนาจ*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560). *การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการศูนย์ไอซีที เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา*. พะเยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก*. การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. (2556). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). *ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ*. (ออนไลน์). ที่มาจาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true . (สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563).
- ดวงพร วายลม. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักชะ อำเภอดอนจาน จังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดุชนวิวัฒน์ แก้วอินทร์. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อวิน อำเภอปากชม จังหวัดเลย*. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4, ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

- เดือนลอย สังฆมโนเวศ. (2550). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรเทศบาลนครอุบลราชธานี*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชนกฤต สุทธินันท์โชติ. (2559). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์การศึกษาด้านหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2557). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (ฉบับปรับปรุง)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภาพร สุนาสวน. (2559). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่น และร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- นราธิป ศรีราม. (2557). *แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น*. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นันท์วัฒน์ บรมานันท์. (2554). *มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บุญทิพย์ แก้วเนื้ออ่อน. (2548). *การมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของคณะกรรมการสถานศึกษา ในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2552). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบายสาธารณะ*. สถาบันพระปกเกล้า. นนทบุรี: สำนักพิมพ์พิมพ์ลักษณ์.
- พรพิมล สุขตาม. (2559). *ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พรรณี ชุตินันธธาดา. (2555). *การบริการดีเป็นอย่างไร*. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2563, จาก <http://sabaisabai.20m.com/sabaigoodservice.html>
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). *การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย*. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4, ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- ภณพัช วงศ์ขวัญ. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอโนนชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร

- มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มีชัย แพงมาพรม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มุกดา แก่นสุวรรณ. (2561). *แนวทางการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (จังหวัดสกลนคร นครพนม และมุกดาหาร)*. ดุษฎีนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วรานิษฐ์ ลำไย. (2557). *การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพัฒนาชุมชนในพื้นที่ภาคตะวันตก*. ดุษฎีนิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนศึกษา, ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วัฒนา นนทิต. (2561). *การบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมแบบร่วมกันรับผิดชอบขององค์การที่มีชุมชนเป็นฐานในเทศบาลตำบลหนองบัวระเหว*. *Electronic Journal of Open and Distance Innovative Learning (e-JODIL)*, 8(1), 150-165.
- วิษญาดา แก้วสีขาว. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศิริสธร บุญจ้อย. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลคุยม่วง อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2555). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- สำนักบริการวิชาการ.(2560). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2560*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2555). *คู่มือการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

_____. (2546). *คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สำนักงานมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2556). *คู่มือหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

สุดจิต นิมิตรกุล. (2543). *กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดีในการปกครองที่ดี (Good Governance)*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2562). *ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช*. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ

_____. (2560). “ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558”. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 10(1), 64-84.

สุภชชา พันเลิศพาณิชย์. (2555). *บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น*. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2563. จาก <http://www.gotoknow.org/posts/422467>

อรุณี สันฐิตวณิชย์. (2558). การสร้างการร่วมกันผลิตในชุมชน: กรณีศึกษาการจัดการขยะของเทศบาลตำบลน้ำเย็น จังหวัดอุบลราชธานี. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*. 8(1). 690-699.

Bovaird, T. (2007). “Beyond Engagement and Participation: User and community coproduction of public services.” *Public Administration Review*, 65(5), 846-860.

Boyle, D., & Harris, M. (2009). *The Challenge of Co-production*. UK: New Economic Foundation.

Brandsen, T., & Pestoff, V. (2006). “Co-production, the Third Sector and the Delivery of Public Services: An introduction.” *Public Management Review*, 8(4), 493-501.

Brudney, J. L. & England, R. E. (1983). “Toward a Definition of the Coproduction Concept.” *Public Administration Review*, 43(1), 59-65.

Hood, C. C. (1991). “A Public Management for All Seasons?” *Public Administration*, 69, 3-19.

Katz, E., & Danet, B. (Eds.). (1973). *Bureaucracy and the public: Reader in official-client relations*. New York, NY: Basic Books.

Needham, C. (2007). “Realising the Potential of Co-production: Negotiating improvements in public services.” *Social Policy & Society*, 7(2), 221-231.

- Penchansky and Thomas (1981) Penchansky R and Thomas J.W. The concept of access: Definition and relationship to consumer satisfaction. *Medical Care*, 19(2), 127-40.
- Pestoff, Victor, Sephen P. Osborne and Taco Brandsen. (2006). "Patterns of Co-production in Public Services: Some concluding thoughts." *Public Management Review*, 8(4), 591-595.
- Shah, A. (2006). "The Principal and the Practice of Intergovernmental Transfers" In *Intergovernmental Fiscal Transfers: Principal and Practice*, by Robin Boadway and Anwar Shah. Washington, DC: World Bank.
- Whitaker, G. P. (1980). "Coproduction: Citizen participation in service delivery." *Public Administration Review*, 40(3), 240-246.

ภาคผนวก ก
ภาพการลงพื้นที่





ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถามการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง ประจำปีงบประมาณ 2564

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ประจําปีงบประมาณ 2564 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกตามงานบริการในส่วนที่ 1

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง

1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนปริงในด้านใด

☐ 1) งานด้านสาธารณสุข

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.1)

☐ 2) งานด้านสวัสดิการสังคม

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.2)

☐ 3) งานด้านเร่ร่อนและจัดเก็บรายได้

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.3)

☐ 4) งานด้านบริหารการศึกษา

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.4)

☐ 5) งานด้านการโยธา

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.5)

☐ 6) งานด้านการส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญา ศก.

พอเพียง (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.6)

2. จากงานบริการในข้อ 1 ท่านขอรับบริการจากทางใด

☐ 1) มาติดต่อที่สำนักงาน

☐ 2) โทรศัพท์

☐ 3) หนังสือ/จดหมาย

☐ 4) อื่น ๆ ระบุ.....

3. วันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

☐ 1) จันทร์

☐ 2) อังคาร

☐ 3) พุธ

☐ 4) พฤหัสบดี

☐ 5) ศุกร์

☐ 6) เสาร์

☐ 7) อาทิตย์

4. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

☐ 1) 8.30 – 10.00 น.

☐ 2) 10.01 – 12.00 น.

☐ 3) 12.01 – 14.00 น.

☐ 4) 14.01 – เวลาปิด

5. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนปริง แต่ละครั้งสูงสุดนานเท่าใด

☐ 1) ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า

☐ 2) 31 นาที – 1 ชม.

☐ 3) ระหว่าง 1 – 2 ชม.

☐ 4) ระหว่าง 2 – 3 ชม.

☐ 5) ระหว่าง 3 – 4 ชม.

☐ 6) มากกว่า 4 ชม.

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. สถานที่ทำงาน / ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

โปรดระบุ

2. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

3. ช่วงอายุ

☐ 1) 13 – 17 ปี

☐ 2) 18 – 35 ปี

☐ 3) 36 – 45 ปี

☐ 4) 46 – 60 ปี

☐ 5) 61 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพสมรส

☐ 1) โสด

☐ 2) สมรส

☐ 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

5. ระดับการศึกษา

☐ 1) ไม่รู้หนังสือ

☐ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า

☐ 3) ม.ต้น/เทียบเท่า

☐ 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า

☐ 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า

☐ 6) ปริญญาตรี

☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพหลัก

☐ 1) นักเรียนนักศึกษา

☐ 2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ 3) พนักงานเอกชน

☐ 4) รับจ้างทั่วไป

☐ 5) เกษตรกร

☐ 6) ว่างาน

☐ 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ

☐ 8) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ไม่มีรายได้

☐ 2) ไม่เกิน 5,000 บาท

☐ 3) 5,001 – 10,000 บาท

☐ 4) 10,001 – 15,000 บาท

☐ 5) 15,001 – 20,000 บาท

☐ 6) 20,001 – 25,000 บาท

☐ 7) 25,001 – 30,000 บาท

☐ 8) 30,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริหารงานสาธารณสุข (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน งานบริการควบคุมโรคติดต่อ)
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉินและการควบคุมโรคติดต่อ รวมทั้งแนวทาง ขั้นตอนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง						
1.2 มีระเบียบ ขั้นตอนการเข้ารับบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉินและการควบคุมโรคติดต่อที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยาก						
1.3 การให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน การควบคุมโรคติดต่อ มีมาตรฐาน ปลอดภัย						
1.4 การให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน การควบคุมโรคติดต่อสามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินและการควบคุมโรคติดต่อได้อย่างรวดเร็ว ลดความสูญเสีย ลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจได้						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบการให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง						
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ให้รับทราบถึงการให้บริการที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ						
2.3 มีช่องทางที่สะดวกในการติดต่อขอให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ผ่าน 1669 และการเข้าถึงระบบการควบคุมโรคติดต่อที่ดี						
2.4 มีช่องทางในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อการให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อออนไลน์ ฯลฯ						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ						
3.5 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์ โทรศัพท์ บอกรับบริการอย่างชัดเจน						
4.2 หน่วยปฏิบัติการในการให้บริการแก่ประชาชนที่เข้าถึงได้						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ ฯ						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ฯลฯ						
4.5 มีรพยบาลกู้ชีพเพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือตลอด 24 ชม.						
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านงานบริหารงานสาธารณสุข (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน งานบริการควบคุมโรคติดต่อ)						

ข้อเสนอแนะ.....

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสวัสดิการสังคม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 หน่วยงานมีการประกาศ ประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับการให้บริการด้านการรับขึ้นทะเบียนเพื่อรับสวัสดิการต่าง ๆ และการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการได้ทั่วถึง						
1.2 หน่วยงานมีการรับแจ้งความเดือดร้อนและจัดให้มีบริการการรับขึ้นทะเบียนเพื่อรับสวัสดิการต่าง ๆ และการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นไปตามระเบียบ ทันต่อความต้องการ						
1.3 การบริการการรับขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับสวัสดิการต่าง ๆ และขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการมีความหลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ						
1.4 การบริการการรับขึ้นทะเบียนเพื่อรับสวัสดิการต่าง ๆ และขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการตามระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 การบริการมีความรวดเร็ว มีกระบวนการให้บริการทันต่อสถานการณ์						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 การให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทางบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เป็นต้น						
2.2 หน่วยงานมีช่องทางนำเสนอข่าวสารของการให้บริการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการมีความหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 การให้บริการการรับขึ้นทะเบียนเพื่อรับสวัสดิการต่าง ๆ และขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการในพื้นที่มีความสะดวก ได้รับบริการอย่างทั่วถึง						
2.4 หน่วยงานมีช่องทางในแสดงความคิดเห็นในการให้บริการและตอบกลับทันสถานการณ์						
2.5 หน่วยงานมีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อการให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ						
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 หน่วยงานกำหนดให้มีป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการที่ชัดเจน						
4.2 การให้บริการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ในพื้นที่มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 อุปกรณ์สำนักงานสำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอต่อความต้องการในการให้บริการ						
4.4 หน่วยงานเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ระบบออนไลน์ เป็นต้น						
4.5 สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการ ได้แก่ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ						
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านงานสวัสดิการสังคม						

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ (ภาษีป้าย/ค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย/ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนพาณิชย์/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 หน่วยงานมีการแจ้งประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการชำระภาษีป้าย/ค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย/ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนพาณิชย์/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ช่องทางการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การชำระภาษีป้าย/ค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย/ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนพาณิชย์/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีขั้นตอน วิธีการชำระเงินชัดเจน เข้าใจง่าย						
1.3 การให้บริการชำระภาษีป้าย/ค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย/ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนพาณิชย์/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีลำดับก่อน - หลัง รวดเร็วไม่ล่าช้า						
1.4 การให้บริการชำระภาษีป้าย/ค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย/ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนพาณิชย์/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 หน่วยงานมีความพร้อมในการให้บริการและกระบวนการให้บริการมีความรวดเร็ว						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 หน่วยงานมีจุดให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์ เพียงพอต่อความต้องการ						
2.2 หน่วยงานมีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ						
2.3 หน่วยงานมีช่องทางให้บริการที่เหมาะสม มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ						
2.4 หน่วยงานมีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ						
2.5 หน่วยงานมีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์ เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 หน่วยงานกำหนดให้มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน						
4.2 หน่วยงานมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 อุปกรณ์สำนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการสำหรับผู้มารับบริการ						
4.4 หน่วยงานเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม						
4.5 หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการ เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ						
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านเร่งรัดและจัดเก็บรายได้						

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

ส่วนที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริหารการศึกษา งานการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัย (ด้านการศึกษาปฐมวัย)
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 หน่วยงานดำเนินการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยให้มีความเหมาะสม						
1.2 มีกระบวนการในการจัดการศึกษาปฐมวัยในท้องถิ่นได้ตามความต้องการของท้องถิ่น						
1.3 มีการจัดการหลักสูตรระดับปฐมวัยในสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
1.4 สามารถดำเนินการจัดการ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยได้อย่างมีประสิทธิภาพมีคุณภาพที่พึงประสงค์						
1.5 การจัดการศึกษาปฐมวัยมีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 การให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ เป็นต้น						
2.2 การเผยแพร่ข่าวสารมีช่องทางที่หลากหลาย เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ด ประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 การให้บริการมีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ มีเก้าอี้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 หน่วยงานมีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการ						
2.5 การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นมีช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว อีเมล โลกน์ เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม						
3.2 บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความชำนาญในด้านการจัดการศึกษาปฐมวัย จัดการศึกษาได้มีประสิทธิภาพ						
3.4 บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการปฏิบัติอย่างเสมอภาค						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 หน่วยงานมีป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน						
4.2 หน่วยงานมีจุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครองที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ความเพียงพอต่อความต้องการ						
4.4 หน่วยงานรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม สื่อออนไลน์ เป็นต้น						
4.5 การอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการเป็นไปตามความต้องการและเหมาะสม						
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านงานการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัย (ด้านการศึกษาปฐมวัย)						

ข้อเสนอแนะ.....

ส่วนที่ 3.5 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา (งานขออนุญาตก่อสร้าง งานขอใช้น้ำประปา)

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ การขออนุญาตก่อสร้าง การขอใช้น้ำประปาให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง การขอใช้น้ำประปาชัดเจน รวดเร็ว						
1.3 การให้บริการการขออนุญาตก่อสร้าง การขอใช้น้ำประปามีลำดับก่อนหลัง ไม่ล่าช้า						
1.4 แบบฟอร์มขอรับบริการ มีความกระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล						
1.5 กระบวนการให้บริการมีความรวดเร็ว ทันต่อเวลาที่กำหนด						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 จุดในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์						
2.2 หน่วยงานมีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน สื่อออนไลน์ ฯลฯ						
2.3 หน่วยงานมีช่องทางให้บริการ สะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 หน่วยงานกำหนดให้มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น						
2.5 หน่วยงานมีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเรื่องงานการโยธา เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 หน่วยงานมีป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 อุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการในสำนักงานมีเพียงพอต่อความต้องการ						
4.4 หน่วยงานมีกล่องรับความคิดเห็นหรือแบบสอบถาม เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ						
4.5 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ						
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านโยธา (งานขออนุญาตก่อสร้าง งานขอใช้น้ำประปา)						

ข้อเสนอแนะ.....
.....

ส่วนที่ 3.6 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 หน่วยงานส่งเสริมแนวทางการพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 หน่วยงานสร้างความเข้าใจในการนำแนวทางปฏิบัติตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาถ่ายทอดอย่างเป็นขั้นตอน						
1.3 หน่วยงานจัดให้มีกิจกรรมที่เน้นการให้ประชาชนได้ลงมือปฏิบัติและมีความหลากหลาย ได้แก่ การส่งเสริมยังพื้นที่ชุมชน การกระจายความรู้อย่างทั่วถึง						
1.4 การส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีกิจกรรมที่เป็นไปตามระยะเวลา						
1.5 การส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง การให้บริการมีความรวดเร็ว						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ						
2.1 การให้บริการมีช่องทางมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น						
2.2 หน่วยงานนำเสนอความรู้ และข่าวสารหลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 การจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีอย่างเพียงพอ						
2.4 หน่วยงานมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 หน่วยงานมีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อออนไลน์						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวก เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 หน่วยงานกำหนดให้มีป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 อุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ						
4.4 หน่วยงานเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ระบบออนไลน์						
4.5 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอในการจัดกิจกรรม ได้แก่ ห้องสุขา น้าดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ						
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านด้านการส่งเสริมและพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง						

ข้อเสนอแนะ.....

รายนามคณะผู้วิจัย

หน่วยงานรับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
111 ถนนเพชรเกษม ตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง 92130
โทรศัพท์ 0 7550 0888 โทรสาร 0 7550 0885
www.dusittrang.com

ผู้รับผิดชอบโครงการ

ดร.ทรงศักดิ์ ชยานุเคราะห์	ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
โทร. 0 7550 0888 ต่อ 6801	

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิโรจน์ ผลพันธิน	อธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต
------------------------------------	------------------------------

ช่องทางดาวน์โหลดเอกสารงานวิจัยในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนปรัง
ประจำปีงบประมาณ 2564



มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ๓๓

111 ถนนเพชรเกษม ตำบลห้วยยอด
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง 92130

โทรศัพท์ 0 75 500888 โทรสาร 0 75 500885

<http://trang.dusit.ac.th>