



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา

2568

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้ฝ่ายบริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบถึงผลสะท้อนกลับและระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ผลที่ได้จากการประเมินสามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ รวมทั้งใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินในโครงการต่าง ๆ อันจะส่งผลดีโดยรวม ทั้งกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการและต่อประชาชนในฐานะผู้รับบริการ

การวิจัยความพึงพอใจในครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจเป็นเครื่องมือหลัก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตราง ขอขอบคุณผู้บริหาร บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างดี และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ศูนย์การศึกษา ตราง

สิงหาคม 2568



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ประจำปีงบประมาณ 2568 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมาในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ภายในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และส่วนใหญ่มียรายได้ 10,001 – 20,000 บาท

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) สาธารณสุข 2) พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) การชำระภาษี และ 4) สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบการให้บริการ พบว่า องค์ประกอบที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปจนถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ช่องทางการให้บริการ และ 4) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ต้องการถังขยะ รถเก็บขยะ และการจัดเก็บขยะสม่ำเสมอ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.99 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 16.44 มีการส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 11.64 ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ให้ทั่วถึง / เพิ่มช่องทางการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 9.59 มีการจัดอบรมเรื่องการคัดแยกขยะ และปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 4.79 ของแต่ละประเด็น ดูแลและซ่อมแซมถนนที่ชำรุด คิดเป็นร้อยละ 4.11 ของแต่ละประเด็น ต้องการให้ลงพื้นที่ดูแลผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง คิดเป็น ร้อยละ 3.42 ต้องการไฟฟ้าริมถนน คิดเป็นร้อยละ 1.37 ติดตั้งกล้องวงจรปิด / แก้ไขปัญหาควันพิษจากโรงงาน / ปรับภูมิทัศน์ริมถนน เช่น ตัดหญ้า / ควรจัดโครงการที่ช่วยส่งเสริมอาชีพและรายได้เพิ่มมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.68 ของแต่ละประเด็น

ความคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ พบว่า ต้องการถังขยะและการจัดเก็บขยะ คิดเป็นร้อยละ 48.00 ปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ต้องการให้มีการบริการอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 12.00 ต้องการไฟฟ้าส่องสว่างริมถนน / ปรับลดค่าภาษีให้เหมาะสม / ต้องการกิจกรรมที่หลากหลายสำหรับผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 8.00 ของแต่ละประเด็น

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ควนเมา ประจำปีงบประมาณ 2568

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.39	0.31	87.80	มากที่สุด
การชำระภาษี	4.55	0.25	91.00	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.61	0.25	92.20	มากที่สุด
สาธารณสุข	4.65	0.28	93.00	มากที่สุด
รวม	4.55	0.27	91.00	มากที่สุด

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.43	89.80	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.52	0.34	90.40	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.43	91.80	มากที่สุด
อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.21	95.80	มากที่สุด

(ดร.ทรงศักดิ์ ชยานุเคราะห์)

ผู้อำนวยการ ศูนย์การศึกษา ตรัง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สรุปผลการประเมิน.....	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	6
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
แนวคิด ทฤษฎีการให้บริการ	18
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา.....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	39
ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย	39
กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
การทดสอบเครื่องมือ.....	40
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
บทที่ 4 ผลการวิจัย	43
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	45
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ	52
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	53
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ	80

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5.....	84
สรุปผลการวิจัย	85
อภิปรายผล	93
ข้อเสนอแนะ	97
บรรณานุกรม	98
ภาคผนวก ก ภาพการลงพื้นที่.....	104
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	107
รายนามคณะผู้วิจัย	113

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	41
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	45
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย	49
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ	52
ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ	53
ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ	54
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	56
ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการชำระภาษี	59
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	62
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข	65
ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ	69
ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามข้อมูลการใช้บริการ	71
ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย	77
ตารางที่ 4.13 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ	80
ตารางที่ 4.14 ความคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ	82

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	46
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ	47
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	47
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	48
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	48
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	49
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย	51
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ	52
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ	54
ภาพที่ 4.10 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ	55
ภาพที่ 4.11 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	58
ภาพที่ 4.12 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการชำระภาษี	61
ภาพที่ 4.13 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	64
ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข	68
ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ	69
ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ	74
ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามช่วงอายุ	74
ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพสมรส	75
ภาพที่ 4.19 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษา	75
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพหลัก	76
ภาพที่ 4.21 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	77
ภาพที่ 4.22 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย	79
ภาพที่ 4.23 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุง การให้บริการ	81
ภาพที่ 4.24 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคาดหวัง ต่อการปรับปรุงการให้บริการ เพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ	83

บทที่ 1

บทนำ



หลักการและเหตุผล

การให้บริการประชาชนของภาครัฐมิได้เกิดขึ้นในประเทศไทยเพียงประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนามีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนเพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยาก เพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปีที่ผ่านมา ทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติ และจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็นลูกค้า ตามแนวคิดของภาคเอกชน ประกอบกับสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานที่ภาครัฐควรจัดให้เพื่อบริการประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพียงอย่างเดียวอาจยังไม่เพียงพอ อย่างไรก็ตาม การประเมินคุณภาพการให้บริการของภาครัฐควรพิจารณาทั้งในมิติของ “ความพึงพอใจของประชาชน” และ “ประสิทธิภาพกับประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติงาน” ควบคู่กันไป แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะในประเทศไทยได้นำหลักการของ “ข้อตกลงหรือสัญญาการให้บริการสาธารณะ” มาใช้กับทุกส่วนราชการ เพื่อส่งเสริมการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานที่เน้นเป้าหมาย (Result-based) อย่างชัดเจน รวมถึงการจัดสรรงบประมาณตามหลักการบริหารจัดการที่คำนึงถึงทั้ง “ประสิทธิภาพ” และ “ประสิทธิผล” เป็นสำคัญ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดระบบบริการสาธารณะอย่างชัดเจน ทั้งในระดับรัฐกับท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง รวมถึงการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง เพื่อให้เกิดความชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรมในการบริหารจัดการทรัพยากรและการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ได้กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมาย และแนวทางในการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน มิใช่เป็นแผนงานที่มีลักษณะเบ็ดเสร็จ หากแต่เป็นแผนที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการให้สอดคล้องกับบริบทของสถานการณ์ ตลอดจนรองรับการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่สะสมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดหลักไว้ 3 ด้าน คือ 1) ด้านอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายและจัดการบริหารกิจการของตนเอง ภายใต้กรอบของกฎหมาย โดยยังคงยึดหลักความเป็นรัฐเดี่ยวและรักษาเอกภาพของประเทศอย่างเคร่งครัด 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีการปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาค โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการในระดับพื้นที่แทน เพื่อให้หน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคสามารถมุ่งเน้นการปฏิบัติการในระดัชมหภาค หรือภารกิจที่อยู่นอกเหนือขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ หน่วยงานราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยังคงมีบทบาทในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและกฎหมายในขอบเขตที่จำเป็น พร้อมทั้งให้การสนับสนุนด้านเทคนิคและวิชาการ ตลอดจนการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้การบริหารราชการในทุกระดับเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายของการกระจายอำนาจ 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีเป้าหมายเพื่อยกระดับการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนให้มีคุณภาพอย่างน้อยเท่าเดิมหรือดีขึ้น โดยเน้นการบริหารจัดการที่มีมาตรฐาน โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบได้ อีกทั้งต้องรับผิดชอบต่อประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้แนวทางการกระจายอำนาจสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ การดำเนินการถ่ายโอนภารกิจจะพิจารณาตามระดับ “ความพร้อม” ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับภารกิจดังกล่าว โดยต้องมีการพัฒนากลไกและระบบควบคุมคุณภาพและมาตรฐานให้รองรับอย่างเหมาะสม ตลอดจนมีการปรับปรุงระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำหรับภารกิจที่ถ่ายโอนให้แก่ท้องถิ่นนั้น จำแนกออกได้เป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการ

บริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ถือเป็นกรอบแนวทางสำคัญในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการทั้งปวง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของรัฐ และการดำเนินการให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงทรัพยากร สารสำคัญของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ได้แก่ การบริหารราชการที่คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็น เพื่อให้การให้บริการของรัฐเป็นไปอย่างรวดเร็ว คล่องตัว และมีคุณภาพ พร้อมทั้งกำหนดให้มีการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะภายใต้ หมวดที่ 8 ซึ่งบัญญัติให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงาน โดยใช้คณะผู้ประเมินอิสระ เป็นผู้ดำเนินการประเมินตามหลักเกณฑ์ที่ครอบคลุมด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) สัมฤทธิ์ผลของภารกิจตามที่กำหนด 2) คุณภาพของการให้บริการประชาชน 3) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และ 4) ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของรัฐ จากหลักการดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการจัดทำ คำรับรองการปฏิบัติราชการ และดำเนินการประเมินผลภายใต้ กรอบการประเมิน 4 มิติ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับการบริหารราชการแผ่นดินให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้อย่างแท้จริง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

การยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงไม่เพียงแต่เป็นไปตามกฎหมายและนโยบายของรัฐเท่านั้น แต่ยังเป็นสิ่งสะท้อนถึงความตื่นตัวของสังคมไทยต่อแนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม (participatory governance) ที่เน้นให้ประชาชนมีบทบาททั้งในฐานะผู้รับบริการและผู้ร่วมตรวจสอบคุณภาพการบริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อความคาดหวังของประชาชนที่สูงขึ้น ทั้งในด้านมาตรฐานคุณภาพ ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (accountability) ควบคู่ไปกับการบริหารที่คำนึงถึงความแตกต่างของสภาพสังคมและวัฒนธรรมของแต่ละพื้นที่ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความไว้วางใจระหว่างรัฐกับประชาชน และสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนท้องถิ่นในระยะยาว ดังนั้นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนจึงเป็นทั้งเป้าหมายและเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการอย่างแท้จริงและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้อย่างยั่งยืน

ดังนั้น มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง จึงตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษา และประเมินผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ ด้วยเหตุนี้ จึงได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2568 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในมิติต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญในการสะท้อนคุณภาพของการบริหารและแนวทางการดำเนินงานขององค์กร ผลการวิจัยที่ได้รับจะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการบริหารจัดการให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าประสงค์ขององค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานด้านการชำระภาษี
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา โดยครอบคลุมประเด็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้านของผู้ใช้บริการ และแยกตามประเภทของงานบริการ

3. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา อำเภอรังษี จัหวัดตรัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีจำนวนประชาชนทั้งหมด 6,890 คน

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา อำเภอกันตัง จัหวัดตรัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แผนการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) คำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ความผิดพลาดไม่เกิน 10% โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง

$$n = 1 / [(4e2 / Z2) + (1 / N)]$$

จากจำนวนผู้มาใช้หรือขอรับบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา จำนวน 6,890 คน และใช้เครื่องมือแบบสอบถามจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

3) ขอบเขตระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานการประเมิน ในระยะเวลา 3 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

งานวิจัยโครงการความพึงพอใจ เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์รปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2568 คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ ดังนี้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้มารับบริการขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่น

“การให้บริการ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่น

“ความพึงพอใจ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ด้าน ดังนี้

1) “ขั้นตอนการให้บริการ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม

2) “ช่องทางการให้บริการ” หมายถึง มีช่องทางการให้บริการขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่น บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

3) “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ทำหน้าที่ ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้ และสามารถ ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

4) “สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวก แก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้อย่างเหมาะสม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่นและใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

3. ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการองค์รปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนะของ ประชาชนผู้รับบริการ

บทที่ 2

วรรณกรรม

และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ควนเมา ประจำปีงบประมาณ 2568 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิด ทฤษฎีการให้บริการ
4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อ
สนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่ดำเนินการในนามของรัฐ ทั้งการที่รัฐ
เป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการ
สาธารณะนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยาม ดังนี้

อำนาจ บัญญัติมาตรา (2559) ได้อธิบายไว้เกี่ยวกับแนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ
และองค์กรปกครองท้องถิ่นว่า ต้องมีเนื้อหาสาระครอบคลุมถึงขอบข่ายและความหมายของการจัดทำ
บริการสาธารณะ หลักเกณฑ์การจัดทำบริหารสาธารณะ องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ การจัดสรร
อำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการ

สาธารณะและทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการของไทยและต่างประเทศ การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีความร่วมมือกันในระดับรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่น รวมทั้งควรมีความร่วมมือกันรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่นและการจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการที่รัฐหรือองค์กรปกครองท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการแทน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน (Wang, 1986 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นตามที่ต้องการการบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. ตัวบริหาร (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการในแต่ละเรื่องเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนดรูปแบบการบริการสาธารณะ

วุฒิสาร ตันไชย (2559) อธิบายว่า การจัดบริการสาธารณะ เป็นภารกิจสำคัญและมีบทบาทหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งควรดำเนินการให้ครอบคลุมต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพตามมาตรฐานที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการกระจายอำนาจ รูปแบบการจัดบริการจึงถือเป็นเครื่องมือและวิธีการสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างสะดวก มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องสอดคล้องกับบริบททางกฎหมาย แนวนโยบายของรัฐ และ หลักการของ “ความเป็นสาธารณะ” ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีความซับซ้อนและยากต่อการนิยามให้เป็นที่เข้าใจร่วมกันอย่างชัดเจน ในประเด็นนี้ Shamsul Haque (2001) ได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของบริการสาธารณะที่มี “ความเป็นสาธารณะ” (publicness) อย่างเหมาะสม โดยระบุว่าบริการสาธารณะที่ดีควรประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียม และการเป็นตัวแทน บริการสาธารณะมักมีธรรมชาติที่ซับซ้อน มีลักษณะผูกขาด และมักส่งผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน ดังนั้น การจัดบริการเหล่านี้จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับหลักจริยธรรม ความรับผิดชอบ และความยั่งยืนอย่างยิ่ง

2) องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่า ความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3) ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4) ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการที่ภาครัฐต้องแสดงความรับผิดชอบต่อประชาชนในทุกกระบวนการของการให้บริการ ซึ่งต้องอาศัยกลไกและช่องทางต่าง ๆ เช่น การเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การจัดให้มีกระบวนการร้องเรียนหรือแสดงความไม่พอใจ การดำรงอยู่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนการมีกฎหมายที่สนับสนุนความโปร่งใสและตรวจสอบได้ อย่างไรก็ตาม การมีเพียงโครงสร้างหรือสถาบันที่ทำหน้าที่กำกับดูแลความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ยังไม่เพียงพอ หากขาดความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การส่งเสริมให้สถาบันเหล่านี้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้จริงในทางปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้ หลักความรับผิดชอบต่อสาธารณะบรรลุผลได้อย่างแท้จริง

5) ความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) เป็นองค์ประกอบสำคัญในการธำรงไว้ซึ่งความเป็นสาธารณะของการให้บริการภาครัฐ โดยการบริการสาธารณะจะสามารถรักษาความเป็นสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อยังคงรักษาไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติที่ผ่านมา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นยังคงนิยมใช้รูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” ในการจัดบริการสาธารณะเป็นหลัก แม้ว่าในปัจจุบันจะมีความพยายามในการประยุกต์ใช้ รูปแบบการจัดบริการสาธารณะทางเลือกอื่น ๆ เช่น การร่วมดำเนินงานกับภาคเอกชน หรือการมอบอำนาจให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการบางประเภท เพื่อช่วยลดภาระของท้องถิ่นในการดำเนินงานโดยลำพัง อย่างไรก็ตาม การนำรูปแบบทางเลือกเหล่านี้มาใช้ยังคงมีข้อจำกัด ทั้งในด้านข้อกฎหมายที่ยังไม่เอื้อต่อความยืดหยุ่น และข้อจำกัดด้านขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ทำให้ ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบบริการสาธารณะ ยังไม่สามารถเสริมสร้างได้อย่างเต็มศักยภาพเท่าที่ควร

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดให้เพื่อประโยชน์ของสาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการร่วมกันของประชาชนในสังคม โดยกิจกรรมเหล่านี้มักอยู่ภายใต้การอำนวยความสะดวกหรือการควบคุมของฝ่ายปกครอง ซึ่งมีเป้าหมายหลักเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต

ของประชาชนให้ดีขึ้น อันจะนำไปสู่การพัฒนาในเชิงเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ หลักการสำคัญในการจัดบริการสาธารณะนั้น คือ การดำเนินการต้องมุ่งสร้างประโยชน์แก่ส่วนรวมอย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม บริการสาธารณะที่ดีควรมีความเสมอภาคในการเข้าถึง มีความต่อเนื่องในการให้บริการ และดำเนินการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อภาครัฐ (สันต์ชัย รัตนขวัญ, 2562) สำหรับประเทศไทย การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้รับการกำหนดบทบาทอย่างชัดเจนผ่านพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในรูปแบบที่เหมาะสมกับพื้นที่ของตนเอง ทั้งนี้ รัฐบาลมีหน้าที่จัดสรรเงินอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดิน รวมถึงการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (รศคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) ภารกิจด้านบริการสาธารณะที่ถูกถ่ายโอนจากรัฐบาลกลางมายังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านแรก คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การก่อสร้างถนน ทางระบายน้ำ ระบบไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านที่สอง คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การจัดบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในชุมชน ด้านที่สาม คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะ ส่วนด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน รวมถึงการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น (วิระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558)

กล่าวโดยสรุป การบริการสาธารณะเป็นเครื่องมือสำคัญที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้ในการพัฒนาสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยต้องดำเนินการภายใต้หลักความเป็นธรรม โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง การกระจายอำนาจด้านบริการสาธารณะจึงมิใช่เพียงการมอบภารกิจให้ท้องถิ่นดำเนินการเท่านั้น หากแต่เป็นการสร้างกลไกความร่วมมือระหว่างรัฐกับท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้การบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา พบว่า จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาค การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาค ยังคงเผชิญกับอุปสรรคหลายประการ โดยเฉพาะในมิติของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐ ทั้งในระดับส่วนกลางและระดับภูมิภาค ซึ่งปัญหาเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่สามารถใช้อำนาจตัดสินใจได้อย่างอิสระอย่างแท้จริง ข้อจำกัดดังกล่าวมีรากฐานมาจากปัญหาทางด้านกฎหมายและงบประมาณ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญที่จำกัดขอบเขตการดำเนินนโยบายสาธารณะในระดับพื้นที่ นอกจากนี้ ยังมีปัญหาเชิงโครงสร้างของระบบราชการที่ยังคงเน้นการรวมศูนย์อำนาจอย่างเข้มข้น มีความซับซ้อน ขาดความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ มีสายการบังคับบัญชายาว และมีรูปแบบการบริหารจัดการที่ไม่สอดคล้องกับบริบทและความต้องการเฉพาะของแต่ละท้องถิ่น (อรรถัย กักผล, 2552) สาเหตุสำคัญของปัญหาดังกล่าว เกิดจากการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของรัฐบาลแต่ละชุด นับตั้งแต่ช่วงหลังรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ซึ่งส่งผลให้การดำเนินนโยบายด้านการกระจายอำนาจขาดความต่อเนื่องและความชัดเจน อีกทั้งยังเกิดความสับสนในการตีความและการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวในแต่ละช่วงเวลา ส่งผลให้เกิดความไม่เป็นเอกภาพ และบางครั้งก็นำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานในภาพรวม (นราธิป ศรีราม, 2557) จากปัญหาดังกล่าว แนวทางในการแก้ไขควรมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงนโยบายด้านการกระจายอำนาจให้มีความชัดเจนและต่อเนื่องทั้งในด้านของทิศทางนโยบายจากรัฐบาลกลาง และแนวทางปฏิบัติของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถทำงานสอดประสานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้การกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง

2. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค แม้ว่า การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ แต่ในระดับจุลภาคยังคงพบปัญหาหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความครอบคลุมของการจัดบริการสาธารณะในพื้นที่อย่างแท้จริง ปัญหาหลักประการหนึ่ง คือ การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน รวมทั้งยังขาดการคำนึงถึงบริบททางสภาพแวดล้อมเฉพาะของแต่ละท้องถิ่น ส่งผลให้การบริการที่จัดขึ้นไม่ครอบคลุม ไม่ทั่วถึง และไม่เท่าเทียมกัน ตัวอย่างเช่น การให้บริการอาจมุ่งตอบสนองเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ขณะที่ประชาชนอีกกลุ่มหนึ่งถูกละเลยโดยไม่ได้รับการดูแลเท่าที่ควร นอกจากนี้ ยังพบว่า การลำดับความสำคัญของบริการสาธารณะมักไม่ชัดเจน ขาดการเตรียมการล่วงหน้า และไม่ให้ความสำคัญกับความจำเป็นเร่งด่วนของปัญหาในพื้นที่ ซึ่งนำไปสู่การจัดบริการที่ขาดคุณภาพ ขาดความเป็นธรรม และไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของชุมชนในท้องถิ่น (รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว แนวทางสำคัญคือการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วม ทั้งในกระบวนการเสนอแนะนโยบาย การมีส่วนร่วมใน

การดำเนินงาน ตลอดจนการติดตามและตรวจสอบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเปิดพื้นที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง จะช่วยให้การจัดบริการมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น อีกแนวทางหนึ่งที่มีความสำคัญ คือ การปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ โดยเฉพาะการทำงานในลักษณะของเครือข่ายความร่วมมือ (network governance) ซึ่งเป็นการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม องค์กรวิชาชีพ และองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และศักยภาพจากภาคส่วนต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ในลักษณะของ partnership เพื่อแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างตรงจุดและยั่งยืน (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550)

กล่าวโดยสรุป การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง กิจกรรมหรือภารกิจที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองท้องถิ่น ซึ่งดำเนินการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการร่วมของประชาชน อันเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิต และส่งเสริมการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับท้องถิ่น หลักการสำคัญในการจัดการบริการสาธารณะ คือ การดำเนินงานต้องก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม ตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม มีความเสมอภาค มีความต่อเนื่องในการให้บริการ และดำเนินการอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับบริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม

ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สันต์ชัย รัตนะขวัญ (2567) ได้กล่าวถึงระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีอยู่ในปัจจุบันแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน (Standard Public Services) ซึ่งถือเป็นแนวทางที่มีเป้าหมายสำคัญในการกำหนด “มาตรฐานขั้นต่ำ” สำหรับการให้บริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงจัดให้แก่ประชาชน โดยจะต้องครอบคลุมและมีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กฎหมายของรัฐกำหนด ลักษณะเด่นของระบบมาตรฐานนี้ คือ การกำหนดกรอบทางกฎหมายที่ มีผลผูกพัน ให้ทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำที่รัฐกำหนดไว้ ทั้งในรูปของกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ และกลไกการกำกับดูแลต่าง ๆ รัฐสามารถใช้มาตรการทางกฎหมาย หรือแม้กระทั่งการแทรกแซงการใช้ดุลยพินิจของท้องถิ่น เพื่อให้การจัดบริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด ระบบดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์แนวดิ่ง (Vertical Relationship) ระหว่างรัฐบาลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กรท้องถิ่นมีบทบาทในฐานะผู้ปฏิบัติตามนโยบายและมาตรฐานจากส่วนกลาง ทั้งนี้ หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดไม่สามารถหรือไม่ประสงค์จะปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ อาจใช้กลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น เช่น การทำประชาคมติ หรือการขอความยินยอมจากประชาชนในพื้นที่ เพื่อเสนอขอยกเว้นต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่กำกับดูแล โดยแนวปฏิบัตินี้เรียกว่า หลัก Home Rule ซึ่งถือเป็นการเปิดช่องให้ประชาชนในท้องถิ่นมีบทบาทในการกำหนดทิศทางการบริการบางประเภทได้ในกรณีพิเศษ ในระดับนานาชาติ ประเทศต่าง ๆ มีลักษณะของ

ระบบบริการสาธารณะขึ้นมาตรฐานที่แตกต่างกัน บางประเทศมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างกว้างขวาง และไม่ได้ระบุรายละเอียดมาตรฐานขั้นต่ำที่จำเป็นต้องปฏิบัติแต่อย่างใด อีกทั้งไม่มีองค์กรกลางที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามมาตรฐานเหล่านั้น ในบางกรณีรัฐบาลของประเทศเหล่านั้นจะกำหนดเพียง ข้อห้ามหรือข้อจำกัด ในการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะกิจกรรมที่อาจกระทบต่ออำนาจอธิปไตยหรือความมั่นคงของรัฐ ซึ่งจะถูกกำหนดให้เป็นอำนาจเฉพาะของรัฐบาลส่วนกลาง ด้วยเหตุนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบางประเทศจึงสามารถใช้ดุลยพินิจอย่างกว้างขวาง ในการเลือกประเภทของบริการที่จะจัดให้แก่ประชาชน ตลอดจนสามารถกำหนดระดับคุณภาพและวิธีการจัดบริการได้อย่างอิสระ ซึ่งต่างจากระบบรวมศูนย์ที่เน้นมาตรฐานกลางจากรัฐบาล

2. การจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศ หรือ Best Practices เป็นแนวทางที่มุ่งเน้นการยกระดับมาตรฐานการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมให้องค์กรที่มีศักยภาพสามารถริเริ่มและบุกเบิกการพัฒนาระบบบริการที่มีคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการค้นคว้า การปรับปรุงมาตรฐาน และการเรียนรู้ร่วมกัน ลักษณะสำคัญของแนวทางนี้คือการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อม ได้แสดงบทบาทในการพัฒนา “ต้นแบบ” การบริการในด้านที่ตนมีจุดแข็งเป็นพิเศษ โดยไม่อยู่ภายใต้การบังคับของกฎหมายหรืออำนาจรัฐใด ๆ กลไกการดำเนินงานจึงเป็นไปตามหลักความสมัครใจ และไม่จำเป็นต้องมีมาตรการบังคับใช้จากส่วนกลาง ระบบการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศนี้จะเน้นการสร้างแรงจูงใจเชิงบวก ให้แก่ท้องถิ่นผ่านการยอมรับ การรับรองคุณภาพ การให้รางวัล หรือผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบอื่น พร้อมทั้งการสนับสนุนเชิงวิชาการ เช่น การให้คำปรึกษา การถ่ายทอดองค์ความรู้ และการสนับสนุนด้านเทคนิค เพื่อให้้องค์กรสามารถพัฒนาคุณภาพบริการของตนได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน แนวทางนี้เริ่มต้นจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูง ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นผู้นำในการพัฒนาระบบบริการในประเด็นที่ตนมีความชำนาญและทรัพยากรสนับสนุนเพียงพอ เมื่อเกิดต้นแบบที่ประสบความสำเร็จ ระบบการสนับสนุน เช่น การรับรองคุณภาพหรือการประกาศเกียรติคุณ ก็จะถูกนำมาใช้เพื่อขยายผลไปยังท้องถิ่นอื่น ๆ การแพร่ขยายแนวทาง “ความเป็นเลิศ” นี้เกิดขึ้นได้จากพลังของการแข่งขันเชิงสร้างสรรค์ระหว่างท้องถิ่น และการเรียนรู้ระหว่างกัน ซึ่งจะช่วยเร่งให้เกิดการยกระดับคุณภาพบริการในภาพรวมของประเทศ แนวทางนี้จึงไม่เพียงตอบโจทย์การพัฒนาคุณภาพบริการเท่านั้น แต่ยังส่งเสริม ธรรมาภิบาลท้องถิ่น และสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในระยะยาวอีกด้วย

3. การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้ สัญญาต่อผู้ใช้บริการ (Citizen Charter) หนึ่งในระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมคือ ระบบการให้สัญญาต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งริเริ่มโดยรัฐบาลอังกฤษในปี ค.ศ. 1990 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง สาระสำคัญของ Citizen Charter คือ การที่

หน่วยบริการสาธารณะแต่ละแห่งต้องจัดทำ “มาตรฐานการให้บริการ” และประกาศให้ประชาชนรับทราบอย่างเปิดเผยถึงสิทธิของตนเองในฐานะผู้ใช้บริการ ทั้งในแง่ของคุณภาพ ระยะเวลา ขั้นตอน และผลลัพธ์ของบริการที่ตนควรได้รับ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้สิทธิตรวจสอบ ติดตาม และควบคุมคุณภาพของการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบนี้มีมาตรการทางกฎหมายรองรับ โดยกำหนดให้หน่วยบริการต้องปฏิบัติตามมาตรฐานที่ได้ให้ “สัญญา” ไว้กับประชาชน หากไม่สามารถดำเนินการตามที่กำหนดได้ ผู้ใช้บริการสามารถเรียกร้องค่าเสียหายหรือดำเนินการทางกฎหมาย ตามสิทธิที่พึงมีได้โดยตรงต่อหน่วยให้บริการนั้น ผลของระบบ Citizen Charter จึงมิใช่เพียงการสร้างมาตรฐานการให้บริการเท่านั้น แต่ยังช่วยเสริมสร้างวัฒนธรรมความรับผิดชอบของหน่วยงานภาครัฐ และเปิดพื้นที่ให้ประชาชนมีบทบาทเป็น “ผู้ควบคุมภายนอก” (*external accountability*) ต่อกระบวนการให้บริการของรัฐอย่างแท้จริง การนำระบบดังกล่าวมาใช้ในประเทศอื่น รวมถึงประเทศไทย สามารถเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในระดับท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทที่ประชาชนเริ่มตระหนักถึงสิทธิในการรับบริการที่มีคุณภาพ และเรียกร้องให้รัฐมีความรับผิดชอบต่อมากขึ้นในฐานะผู้ใช้บริการสาธารณะ

2. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นลักษณะนามธรรมที่ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่าเหมาะสม พึงใจเป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายและความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยสังเขป ดังนี้

โคเลอร์ (Kotler, 2000) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

เชลลี (Shelly, 1975) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึก

ทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

อเนก กลยนิ (2542) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น ๆ

สุริยา พุฒพวง (2547) ได้ชี้ว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้นจะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้ 1) มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ 2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว 3) มีความสามัคคีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่แตกแยกเป็นก๊กเป็นเหล่า 4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการหมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งในการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534) ซึ่ง พรณี ชูชัย เจนจิต (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่าง ๆ ออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้นบุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของครอบครัว ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้นได้ 4 ประการ คือ 1) การอบรมตั้งแต่เล็ก ๆ เป็นไปในลักษณะค่อย ๆ ดุดับการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว และ 4) สื่อมวลชน นอกจากนี้ พอร์เตอร์ (Porter, 1981) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อประเมินงานนั้น ๆ แล้วจะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้

มีการตัดสินใจไว้วางหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่น่าผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

คูเปอร์ (Cooper, 1985) กล่าวว่า ความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ คือ

1. ทำงานที่ตนสนใจ
2. มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
3. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
4. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
5. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
6. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่ยกย่องนับถือ

ยิเซลลี และบราวน์ (Ghiselli and Brown, 1992) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูง เป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบาย เหมาะแก่การปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
3. ระดับอายุ จากการศึกษ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-35 ปี และ 45-54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น
4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน และการเอาใจใส่ต่อการเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

ล็อก (Locke, 1976) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้ทำการศึกษาวิจัยในปี ค.ศ. 1976 ไว้ 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ตัวงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน
2. เงินเดือน (money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรม และความทัดเทียมกันของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์กร
3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษายาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน
6. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ท่าเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน
7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือ แนะนำให้คำปรึกษาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเพิ่มทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร
8. เพื่อนร่วมงาน (co-workers) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านความรู้ความสามารถ และมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน
9. บริษัทและการบริหารงาน (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์กร เงินเดือน และนโยบายในการบริหารงานขององค์กร

การวัดความพึงพอใจ

ภินดา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ปริญญา จเรรัตน์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤชัย, อานุภาพ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร การควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นจะทำให้ทราบความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบ ทั้งนี้ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ นั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือชื่อ “สู้แล้วรวย” ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์กร ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้การแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ในการสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค และข้อมูลอื่น ๆ

ที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และทิศทางขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและทิศทางขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาดและการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กร เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์กร เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

3. แนวคิด ทฤษฎีการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังนี้

การบริการเป็นสิ่งสำคัญในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2546) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ 1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร และ 2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบความพึงพอใจ ดังนี้ 1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ 2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ 3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก 4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน 5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น 6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ 7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้ 1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ 2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ 3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก 4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน 5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก 6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

การบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนาจการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยาม ดังนี้

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี (2559) ได้อธิบายไว้เกี่ยวกับแนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า ต้องมีเนื้อหาสาระครอบคลุมถึงขอบข่ายและความหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ การจัดสรรอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การแบ่งความรับผิดชอบ

การจัดทำบริการสาธารณะ และทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการของไทยและต่างประเทศ การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีความร่วมมือกันในระดับรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งควรมีความร่วมมือกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการแทน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

วุฒิสาร ตันไชย (2559) กล่าวว่า การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดี รูปแบบก็คือ 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 ความไม่ลำเอียง การเปิดกว้าง ความเท่าเทียม และการเป็นตัวแทน บริการสาธารณะมีธรรมชาติที่ซับซ้อน มักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2) องค์ประกอบของผู้รับบริการ (composition of service recipients) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่า ความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของ ความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3) ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคม ความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4) ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการ หรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5) ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน อย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติม เพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้ หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

สรุปได้ว่า รูปแบบบริการสาธารณะ หมายถึง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้รูปแบบการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ ได้แก่ การดำเนินงานด้วยตนเอง การว่าจ้าง การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน การสหการ หรือการทำการกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาวยการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (สันต์ชัย รัตนะขวัญ, 2562) การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร โดยมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (รศนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ

- 1) ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร
- 2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น

3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น

4) ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยว และอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2552) ได้อธิบายถึงหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่มีความสำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ความเสมอภาคนี้มีหลายประเภท กล่าวโดยสรุปคือ นอกจากความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายถึงความถึงความเสมอภาคที่จะได้รับการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปมีโอกาสแข่งขันกับผู้อื่น เพื่อเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถ พื้นฐาน (กิจการใดที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ)

2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำความต่อเนื่องดังกล่าวนี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึงการจัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้น ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่ต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ ก็อาจจัดทำโดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑ์สามารถกำหนดเวลาเปิด-ปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปี เป็นต้น

3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ และองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ อาทิ ความอำนาจการหรือการควบคุมของฝ่ายปกครอง หน่วยงานของรัฐหรือเอกชน โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ

ควบคุมความปลอดภัย รวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมหรือกระบวนการ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการ

การบริการ (Service)

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) เป็นหน้าที่กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทน ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้น นักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยาม ดังนี้

สันต์ชัย รัตนขวัญ (2559) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

เสาวลักษณ์ ตีมัน (2560) อธิบายว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง ความสะดวกสบาย และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและยุติธรรม ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน

นันทวัฒน์ บุรมานันท์ (2552) ให้ความหมายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

- 1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งหมายความว่า การที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม กำกับดูแล ให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน จากการศึกษาของ โกเมซ มีรัตน์คำ (2558) ได้สรุปความหมายไว้ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

วิชญาดา แก้วสีขาว (2550) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้

- 1.1 สร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการจากหน่วยงานรัฐ
- 1.2 คุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา สามารถให้บริการที่รวดเร็ว
- 1.3 ความเชื่อถือได้ในการบริการมีความถูกต้อง
- 1.4 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการต้องมีความประหยัดและคุ้มค่าในการให้บริการ

ประชาชน

1.5 ลักษณะงานการให้บริการทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก คล่องตัว เสมอภาค เป็นรูปธรรม โปร่งใส

1.6 ปริมาณงานให้บริการประชาชนมีความเพียงพอตามที่ประชาชนต้องการ

1.7 เอกสารที่ใช้ในการบริการประชาชนมีแบบฟอร์มน้อยที่สุดและขอเอกสารหลักฐานจากประชาชนน้อยที่สุด

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 สำหรับมาตรฐานการบริการประชาชน จำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

2.3 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องถือปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค

2.4 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องประกาศและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป โดยจะต้องมีวิธีการให้ประชาชนทราบมาก่อนที่จะนำมาใช้บริการของหน่วยงานของรัฐ

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม ยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม และความรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ

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 and Parasuraman (1990, อ้างใน รัตพล 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 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

4. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

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

กล่าวโดยสรุป คุณภาพในการให้บริการนั้นคือการวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้กับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งคุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันที่มากขึ้น โดยคุณภาพในการให้บริการนั้นประกอบด้วยมิติที่หลากหลาย ซึ่งมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) เป็นต้น

การวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ธุรกิจคาดหวัง คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988, อ้างใน ปราณี เขี่ยมละออภักดี, 2550)

1) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการ และสามารถใช้สิ่งเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้อง เป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ

3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ

4) ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก

5) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว

6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้ฟังปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ผู้ให้บริการต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารกันได้อย่างเข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป

7) ความไว้วางใจ (Credibility) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบัง แต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้

8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน

9) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง มารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อม การพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตร และความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี

10) การจับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ บุคลิกภาพ และการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

ต่อมา Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ได้พัฒนาปัจจัยกำหนดพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดคุณภาพบริการทั้ง 10 ข้อข้างต้น รวมถึงสามารถรวมปัจจัยด้านที่มีความสัมพันธ์กันเข้าด้วยกัน และความเหลื่อมล้ำกัน ทำให้มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้าน แทนของเดิมที่มี 10 ด้าน ดังนี้ ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL มีปัจจัยอยู่ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ สิ่งที่จับต้องได้รวมถึงสิ่งที่ปรากฏให้เห็น อาทิ วัสดุ อาคารสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะแสดงผลตามที่สัญญาไว้ในเรื่องการบริการอย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

3) การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

4) ความมั่นใจได้ (Assurance) คือ มนุษย์สัมพันธ์และความรู้ของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับ เป็นการรวมด้านความน่าเชื่อถือ ความสามารถ ความปลอดภัย และความมีมารยาทเข้าด้วยกัน)

5) ความใส่ใจ (Empathy) คือ ความสนใจ รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า (เป็นการรวมด้านความเข้าใจ การสื่อสาร และการเข้าถึงบริการเข้าด้วยกัน)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ในปัจจุบันนี้ธุรกิจหรือกิจการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นของภาครัฐหรือของเอกชน ควรที่จะเน้นสนับสนุนหรือผลักดันเรื่องบริการให้มากขึ้น ให้รวดเร็วขึ้น ทั้งนี้ การบริการจะต้องใส่คุณภาพลงไปด้วย ผู้บริโภคหรือลูกค้าจะจดจำได้ง่าย ส่วนงานไหนสามารถให้บริการลงไปได้ก็ควรทำ และไม่เพียงเฉพาะธุรกิจที่ให้บริการอย่างเดียวเท่านั้น ธุรกิจที่เกี่ยวกับขายสินค้าก็ต้องใส่การให้บริการลงไปในธุรกิจนั้น ๆ ด้วย เพราะผู้บริโภคไม่ได้ตัดสินใจแค่ตัวสินค้าอย่างเดียวอีกต่อไปแล้ว รวมทั้งยังเจอกับสภาวะการต่อสู้แข่งขันกับคู่แข่งที่รุนแรง จึงต้องทำทุกวิถีทางที่จะสร้างเกราะป้องกันการต่อสู้แข่งขันและดำเนินอยู่รอดให้ได้ต่อไปในอนาคต

ทั้งนี้จาก Parasuraman, et al. (1988) ที่ได้ระบุปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้านนั้น ประกอบไปด้วย ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจได้ (Assurance) รวมถึงความใส่ใจ (Empathy) ธุรกิจสามารถนำปัจจัยทั้ง 5 ข้อนี้มาสร้างและพัฒนาการบริการเพื่อสร้างจุดเด่นแก่ธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงเพิ่มความแข็งแกร่งให้แก่ธุรกิจหรือองค์กร อย่างไรก็ตาม ธุรกิจแต่ละประเภทให้น้ำหนักความสำคัญ

ต่อปัจจัยทั้งหลายไม่เท่ากัน ดังนั้นธุรกิจควรวิเคราะห์เรื่องคุณภาพการให้บริการอย่างถี่ถ้วน รอบคอบ และรัดกุมเพื่อให้ได้มากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังในเรื่องบริการ ซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการและเพิ่มโอกาสที่ผู้บริโภคจะกลับมาซื้อซ้ำหรือใช้บริการซ้ำต่อไปในอนาคต

จิตบริการ

จิตบริการ หมายถึง การมีจิตใจของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี โดยแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ บุคคลหรือบุคลากรที่มีจิตอาสา (Volunteer spirit) คือ ผู้ที่มีจิตใจที่พร้อมจะให้ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของ เงินทอง หรือเวลา พวกเขายินดีที่จะสละแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาของตนเอง เพื่อช่วยเหลือเมื่อพบเห็นปัญหาหรือความทุกข์ของผู้อื่น บุคคลที่มีจิตอาสา มักจะรู้สึกเปี่ยมสุขเมื่อได้ทำความดีและยินดีในความสุขของผู้อื่น การมีจิตบริการเป็นการลดความเป็นตัวตนของตนเองลง และมุ่งเน้นการช่วยเหลือผู้อื่นหรือสังคมให้เกิดประโยชน์และความสุขมากขึ้น ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากต่อสังคมส่วนรวม (ชมพู เนินหาด, เพ็ญญา พิสัยพันธุ์ และ ดาราวรรณ ร่องเมือง, 2563)

เทคนิคการให้บริการด้วยใจต้องให้ความสำคัญทุกด้าน ดังนี้

1. ลักษณะทางสติปัญญา ส่งผลให้เป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศและโดดเด่นด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ได้แก่ การสังเกตอย่างละเอียด การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการมีความรู้เชิงลึกในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งทำให้สามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ นอกจากนี้การรู้กฎระเบียบ นโยบาย และวิธีปฏิบัติขององค์กรยังช่วยลดข้อผิดพลาดและประหยัดเวลาและโอกาส ผู้ที่มีความสามารถทางสติปัญญาจะหมั่นศึกษากฎระเบียบ ข้อปฏิบัติ และนโยบายที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันกับเหตุการณ์ และยังศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลา แต่ยังคงยึดหยุ่นตามเหตุอันสมควร โดยคำนึงถึงข้อจำกัดหรือความจำเป็นที่อาจทำให้ผู้รับบริการเสียโอกาส ทั้งนี้ข้อมูลที่ใช้ต้องอ้างอิงจากระเบียบหรือแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ การมีความรู้มากทำให้ได้เปรียบในการคิดและการตัดสินใจ เนื่องจากสามารถวิเคราะห์ข้อดี-ข้อเสียเพื่อประกอบการตัดสินใจได้ อย่างไรก็ตาม ผู้ที่ไม่รู้อาจยังสามารถพัฒนาได้มากกว่าผู้ที่ไม่เปิดใจรับรู้

2. ลักษณะพฤติกรรม ส่งผลให้เป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศและโดดเด่นด้านการสร้างความรู้สึกรับชอบหรือพึงพอใจ ได้แก่ กิริยาท่าทาง ความกระตือรือร้น น้ำเสียง และการควบคุมอารมณ์ ซึ่งส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ งานบริการต้องให้ความช่วยเหลือผู้อื่นและต้องประสานงานกับผู้คนหลายชนชั้น ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งตำแหน่งงานและการศึกษา ดังนั้น กิริยามารยาทของผู้รับบริการจึงแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจอาจเกิดการตำหนิ พุดจาก้าวร้าว และแสดงกิริยามารยาทไม่ดี ผู้ให้บริการจึงต้องควบคุมสติอารมณ์ให้ดี การมีกิริยาวาจาดีและสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีของผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก การเข้าใจในธรรมชาติของผู้อื่น และปฏิบัติต่อเขาด้วยวิธีการที่ถูกต้องไม่ใช้อารมณ์เป็นที่ตั้ง รวมถึงการปรับตัวเข้าหาเพื่อนร่วมงาน รับฟังและให้เกียรติซึ่งกันและกัน การปฏิบัติงานตรงเวลา

ปฏิบัติงานก่อนเวลา หรือปฏิบัติงานเกินเวลาในกรณีมีงานจำเป็นเร่งด่วนต้องทำให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด แสดงให้เห็นความกระตือรือร้นของผู้ปฏิบัติงาน ความเต็มใจ ห่วงใยในการช่วยเหลือสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงาน และการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน เช่น พนักงานขับรถยนต์นำรถเข้าตรวจเช็คซ่อมบำรุงตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง

3. ลักษณะค่านิยมและทัศนคติ ส่งผลให้บุคคลเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศและโดดเด่นด้านการสร้างความประทับใจ ได้แก่ การมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติและการเห็นความสำคัญของทุกงานที่ปฏิบัติ รวมถึงเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง การระลึกถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงาน รวมถึงการกล่าวขอบคุณและชมเชยเพื่อให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของส่วนรวม เช่น วัสดุ ครุภัณฑ์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในงานประจำวัน และตรวจตราความเรียบร้อยเมื่อเสร็จสิ้นการใช้งาน เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานของวัสดุ ครุภัณฑ์ และลดค่าใช้จ่ายขององค์กร การไม่นิ่งดูดายเมื่อพบเห็นว่ามีผู้ลืมน้ำ ปิดไฟ หรือสิ่งอื่นใดที่อาจส่งผลกระทบต่อส่วนรวมหรือองค์กรก็เป็นสิ่งสำคัญ ผู้ให้บริการที่ดีต้องมีความคิดและความรู้สึกที่ดีต่องานบริการและเต็มใจที่จะทำงาน แม้ผู้ที่ไม่ชอบงานบริการจะรับรู้หลักบริการที่ดีและพอใจในการรับบริการที่ดีจากผู้อื่น แต่ก็ไม่อาจทำงานบริการให้เป็นผลได้ดี ตรงข้ามกับผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการพวกเขาจะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทำให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการ ผู้ที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ และมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น นับเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีไม่เท่ากัน บุคลากรสายสนับสนุนบางคนอาจมีพร้อมในทุกด้าน บางคนอาจมีเพียงสองด้านหรือด้านเดียว เช่น คนที่มีความรู้จริงในงานที่ปฏิบัติอาจมีกิริยาจาไม่สุภาพ ซึ่งอาจตรงข้ามกับคนที่มีกิริยาจาสุภาพที่อาจมีความรู้ในงานที่ปฏิบัติไม่มากนัก คนที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อาจไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีและแสดงความไม่พอใจเมื่อมีผู้ไม่เห็นด้วยกับความคิดของตน อย่างไรก็ตามการเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้นสามารถพัฒนาปรับปรุงและฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเองได้

มาตรฐานการบริการ

มาตรฐานการบริการ ประกอบด้วยลักษณะดังนี้ (ณภัทร ภูนาขาว และทตมัล แสงสว่าง, 2563)

1. การให้ความสนใจ: ต้อนรับอย่างอบอุ่น ให้เกียรติประชาชน ตั้งใจฟังและสบตา
2. การให้ความใส่ใจ: เอาใจใส่บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แสดงท่าทีเหนียวหน่าย ติดตามเรื่องจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้งใจ: มั่นใจในความถูกต้อง จัดบริการตรงเวลา คำนึงค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ: สร้างความเชื่อมั่นว่าบริการมีประโยชน์สูงสุด ร่วมมือตอบสนองความต้องการ

5. การบริการอย่างจริงใจ: บริการน่าเชื่อถือ รับผิดชอบ ชื่อตรง เป็นธรรม
6. การบริการอย่างเข้าใจ: มีความรู้ มุ่งบริการคุณภาพสูง ถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ: สนองความต้องการถูกต้อง รวดเร็ว
8. การบริการอย่างมีน้ำใจ: เอื้ออาทร ให้คำแนะนำถูกต้อง เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รศณรงค์ รัตยเสริมพงศ์ (2557) กล่าวว่า การจัดการบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2558) กล่าวว่า ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดการบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น; ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดการบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

ปัญหาในการจัดการบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา พบว่า จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดการบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดการบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ปัญหาการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาคเกิดจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่น ด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการ ในการจัดการบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมี

โครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมาย และกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพ และขัดแย้งกันเองในภาพรวม ซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ดังนั้น แนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐมีความชัดเจนและต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาคเกิดจากการที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้ การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสมอันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและไม่ทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรม และไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอแนะนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ดังนั้นสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง กิจการที่อยู่ในการควบคุมดูแลของฝ่ายปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น โดยมีหลักการสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ ต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิด

ประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2555) กล่าวว่า ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลงานของการให้บริการสาธารณะที่กำหนดขึ้น โดยนำมากำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม เพื่อที่จะนำผลงานจริงที่เกิดขึ้นมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายในตัวชี้วัดนั้น เช่น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีตัวบ่งชี้คือ ร้อยละ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ กำหนดเป้าหมายไว้ว่าจะต้องให้ประชาชนมีความพึงพอใจไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 เป็นต้น โดยมีคุณลักษณะสำคัญของตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะที่สำคัญ ดังนี้

1) ให้ความสำคัญต่อผลงานของการให้บริการสาธารณะที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้น เนื่องจากในการบริหารจัดการสมัยใหม่มีแนวโน้มไปสู่การมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จของงานที่เกิดขึ้น ด้วยเหตุผลนี้ เครื่องมือที่เรียกว่า ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน หรือที่เรียกว่า KPI (Key Performance Indicator) จึงได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อที่จะนำไปใช้ในการวัดผลงานที่สำคัญ (Key Performance) ซึ่งในเรื่องของการให้บริการสาธารณะนั้นก็มีผลงานที่สำคัญ หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างผลงานการให้บริการสาธารณะที่ออกมาทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการ ความคาดหวังให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้รับได้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น เป็นต้น ซึ่งจะต้องนำผลงานที่คาดหวังเหล่านั้นมากำหนดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ

2) ให้ความสำคัญต่อการกำหนดหน่วยวัดให้สอดคล้องกับผลงานของการให้บริการสาธารณะที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้น เนื่องด้วยจุดเด่นที่สำคัญของแนวคิดตัวชี้วัดความสำเร็จของผลงานหรือที่เรียกว่า KPI นั้นจะให้ความสำคัญต่อการกำหนดผลงานเชิงปริมาณที่ต้องการให้เกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นจะต้องสร้างหน่วยวัดหรือตัวบ่งชี้ขึ้นมาเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดเป้าหมายและนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามและการประเมินผลการให้บริการสาธารณะต่อไป เช่น ความคาดหวังให้ผลงานของการให้บริการสาธารณะที่ออกมาสามารถทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการจะนำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ คือ ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ หรือจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนผู้รับบริการร้องเรียน เป็นต้น

3) ให้ความสำคัญต่อการกำหนดเป้าหมายการให้บริการสาธารณะที่เป็นรูปธรรม การมีตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน สามารถนำตัวชี้วัดเหล่านี้ไปใช้ในการกำหนดเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะที่เป็นรูปธรรมที่สามารถวัดผลสำเร็จที่เกิดขึ้นได้ เช่น ตัวชี้วัดความสำเร็จการให้บริการสาธารณะ คือ จำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียน (Complaint) จะต้องไม่เกิน 4 ครั้งต่อเดือน เป็นต้น

ในการนำตัวชี้วัดการให้บริการสาธารณะนำไปใช้ได้หลายประเด็น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1) ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตวิสัยที่ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ โดยการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะที่ได้รับ หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป็นเป้าหมายที่เป็นร้อยละความพึงพอใจที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต เช่น กำหนดเป้าหมายร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจะต้องมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากการสุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการโดยใช้แบบสอบถาม

2) จำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียน โดยตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งแตกต่างจากการใช้ตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่เน้นการประเมินในทางบวก ตัวชี้วัดจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนนี้เป็นการประเมินในทางลบ โดยหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนไม่เกิน 4 ครั้งต่อเดือน ซึ่งสามารถได้จากหลักฐานที่แสดงการร้องเรียนที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

3) จำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยที่หน่วยงานของรัฐต้องการที่จะประเมินว่าการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนนั้นมีความถูกต้องเพียงใด เน้นการประเมินในทางลบ ซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการไม่เกิน 1 ครั้งต่อไตรมาส ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากหลักฐานที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละไตรมาส

4) ระยะเวลาให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อราย ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อพิจารณาว่าใช้ระยะเวลาเฉลี่ยต่อรายในการให้บริการสาธารณะเป็นเท่าใด เป็นการประเมินในทางบวก ซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขระยะเวลาในการให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อรายไว้ไม่เกิน 30 นาทีต่อราย ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากตัวเลขจริงที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการที่มาใช้บริการต่อชั่วโมง

5) จำนวนช่องทางการให้บริการสาธารณะ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการเพิ่มความสะดวกในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการให้เพิ่มมากขึ้น โดยการกำหนดเป้าหมายช่องทางการให้บริการสาธารณะที่เพิ่มขึ้น เช่น เป้าหมายปีหน้า ต้องเพิ่มช่องทางการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอีก 1 ช่องทางนอกเหนือจากที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน

6) จำนวนประชากรที่ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานของรัฐที่มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการบริการสาธารณะ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมิน

ความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวิถีชีวิตที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ซึ่งการกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจะเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ให้ประชาชนสามารถใช้บริการเสร็จภายในระยะเวลาอย่างรวดเร็ว และเป็น การช่วยลดการแออัดของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการหน่วยงานโดยตรง หน่วยงานที่นำอินเทอร์เน็ต มาใช้ในการให้บริการอาจกำหนดเป้าหมายตัวเลขของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ หรือกำหนด เป้าหมายที่เป็นเปอร์เซ็นต์การเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะเป็น สิ่งที่ภาครัฐควรมุ่งเน้นในการให้ความสำคัญในเรื่องของผลงานให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้หน่วยงานของ ภาครัฐนำมาใช้เป็นตัวชี้วัดหรือเป้าหมายของการให้บริการประชาชนเพื่อเป็นเครื่องมือในการกระตุ้น การทำงานของหน่วยงานในภาครัฐในการให้บริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานได้ตั้งไว้

4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

ที่ตั้ง : องค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ตั้งอยู่ทางทิศใต้และทิศตะวันตก อำเภอรษฎา ห่าง จากที่ว่าการอำเภอรษฎา ประมาณ 3 กิโลเมตร ที่ว่าการองค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ตั้งอยู่ เลขที่ 98 หมู่ที่ 2 ตำบลควนเมา อำเภอรษฎา จังหวัดตรัง

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศมีลักษณะเป็นลูกคลื่น และเป็นเนินทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ และมี ลักษณะเป็นที่ลาดต่ำทางทิศตะวันออกและทิศตะวันออกเฉียงเหนือ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลคลองปาง อำเภอรษฎา จังหวัดตรัง

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลหนองช้างแล่น และตำบลห้วยนาง อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลหนองปรือ และตำบลคลองปาง อำเภอรษฎา จังหวัดตรัง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลวังหิน อำเภอบางขัน และตำบลเขาโร อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชากร

จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา มีทั้งหมด 15 หมู่บ้าน ซึ่งแยกประชากรเป็นรายหมู่บ้าน ดังต่อไปนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านควนเมา	201	208	409
2	บ้านกลาง	235	227	462
3	บ้านไร่ใหญ่	283	282	565
4	บ้านทุ่งสมอ	385	385	770
5	บ้านไสแด	219	250	469
6	บ้านต้นพิกุล	314	344	658
7	บ้านกลางเหนือ	161	184	345
8	บ้านอ้ายเต็ง	174	201	375
9	บ้านหนองลึก	128	142	270
10	บ้านไสทรก	186	197	383
11	บ้านควนเทียม	254	238	492
12	บ้านหน้าวัดควนเมา	240	237	477
13	บ้านควนจำปา	217	200	417
14	บ้านนาขาม	132	154	286
15	บ้านคลองขามเหนือ	256	256	512
รวม		3,385	3,505	6,890

(ข้อมูลจากงานทะเบียนราษฎร ณ เดือน กรกฎาคม 2568)

ด้านการศึกษา

- | | |
|-------------------------------------|---------------|
| 1. โรงเรียนประถมศึกษา | จำนวน 4 แห่ง |
| 2. โรงเรียนขยายโอกาส | จำนวน 1 แห่ง |
| 3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | จำนวน 1 แห่ง |
| 4. ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน | จำนวน 15 แห่ง |
| 5. ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน | จำนวน 1 แห่ง |

สาธารณสุข

- | | |
|----------------------------------|--------------|
| 1. สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน | จำนวน 1 แห่ง |
| 2. โรงพยาบาลของรัฐ ขนาด 30 เตียง | จำนวน 1 แห่ง |
| 3. อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ | ร้อยละ 100 |

การไฟฟ้า

ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้บริการระบบสายไฟฟ้าเข้าสู่ชุมชนต่างๆ ครอบคลุมทั้ง 15 หมู่บ้าน โดยมีจำนวนประชาชนที่ใช้ไฟฟ้ารวม 2,022 ครัวเรือน นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ (ชุดโคมไฟถนน) ตามชุมชนต่างๆ รวม 75 ชุด

สภาพเศรษฐกิจ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การทำสวนยางพารา และสวนผลไม้ นอกจากนี้ประชากรบางส่วนประกอบอาชีพมากกว่าหนึ่งอาชีพควบคู่กัน คือ รับจ้างและค้าขาย

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จตุรินทร์ ขวัญเนตร และคณะ (2563) ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนนทรีย์ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนนทรีย์ ในงานให้บริการเกี่ยวกับงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา (การขออนุญาตก่อสร้างหรือถอนอาคาร) งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรค) และงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ และ 2) เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนนทรีย์ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ “พอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ 93.4 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 โดยจัดลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 94.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 อยู่ในระดับ “พอใจมาก” ลำดับที่ 2 ด้านโยธา คิดเป็นร้อยละ 93.2 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 อยู่ในระดับ “พอใจมาก” ลำดับที่ 3 ด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 93 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 อยู่ในระดับ “พอใจมาก” ลำดับที่ 4 ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 92.8 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

นันทกา สายสวาท และคณะ (2563) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

อนุวัฒน์ เกิดสูง (2563) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลพบุรี โดย

ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรปรับปรุงซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกชุมชน ควรให้ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามชุมชนเพื่อรับทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน และควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ โดยเฉพาะอาชีพเสริม ให้กับประชาชนให้มากขึ้น

บัณฑิต เหมือนมี (2562) ทำการศึกษาเรื่องการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนทบุรี จังหวัดนทบุรีในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมาก โดยทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความง่ายในการเข้าถึงด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

อภิรักษ์ จันทะนีและคณะ (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/มีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ และด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับการให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

กัญญารัตน์ จงวิไลเกษม (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความถูกต้องของงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

วัชรินทร์ สุทธิชัย และคณะ (2561) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า งานด้านสาธารณสุขไม่มีความแตกต่างกันทุกด้าน งานด้านการศึกษา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อายุและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความ

พึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านเทคนิคและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อายุและระดับการศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

วิจิตร วิชัยสาร และคณะ (2561) ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ (ประจำปีงบประมาณ 2560) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ชัชชัย รัตะพันธ์ และคณะ (2561) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อประเมินความพึงพอใจในส่วนของงานบริการ สรุปได้ดังนี้ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีกรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย



การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ประจำปีงบประมาณ 2568 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเกี่ยวข้องโดยตรง ซึ่งพักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควนเมาที่มารับบริการ ซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา **จำนวนทั้งสิ้น 6,890 คน**

กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง การสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แผนการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตามสะดวก (Convenience 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 ร้อยละ 10 ดังนั้นค่า $e = 0.10$
 Z = ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\alpha/2$
ซึ่งได้จากการระดับความเชื่อมั่น $(1 - \alpha)$ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความ
เชื่อมั่น = ร้อยละ 90 จะได้ค่า $Z = 1.645$
 N = จำนวนประชากร

โดยคำนวณจากจำนวนประชากรที่ใช้บริการแยกตามงานบริการทั้ง 4 งาน ซึ่งมีจำนวน
ประชากร รวมทั้งสิ้น 6,890 คน นำมาใช้เป็นประชากรในแต่ละงาน ได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ
364 คน และเก็บจริง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์แบบเลือกตอบ (Check List)
และแบบปลายเปิด (Open End) คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาขอรับบริการ
- ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ
พิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถาม และได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด
ไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริง และหา
ข้อบกพร่องนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม
และนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha)
โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.873

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้บุคลากรที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์
ในการเก็บข้อมูล โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเองได้ และในกรณีที่ไม่สามารถตอบ
แบบสอบถามเองได้ จะทำการสัมภาษณ์ ณ จุดบริการของหน่วยบริการ จากที่พักอาศัย และจาก

หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย สรุปจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

งานบริการ	เก็บจริง
สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	100
การชำระภาษี	100
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100
สาธารณสุข	100
รวม	400

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

เครื่องมือทางสถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ มาตรฐานวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามแบบให้คะแนนตามน้ำหนักของความคิดเห็นที่ตรงกับประสบการณ์จริงของผู้ตอบ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมาย ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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 $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ประจำปีงบประมาณ 2568 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งได้เป็น 4 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือน และสถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย

ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาขอรับบริการ ได้แก่ งานที่มาขอรับบริการ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
- 2) ด้านการชำระภาษี
- 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) ด้านสาธารณสุข

โดยแต่ละงานประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ และ
ความคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

$\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

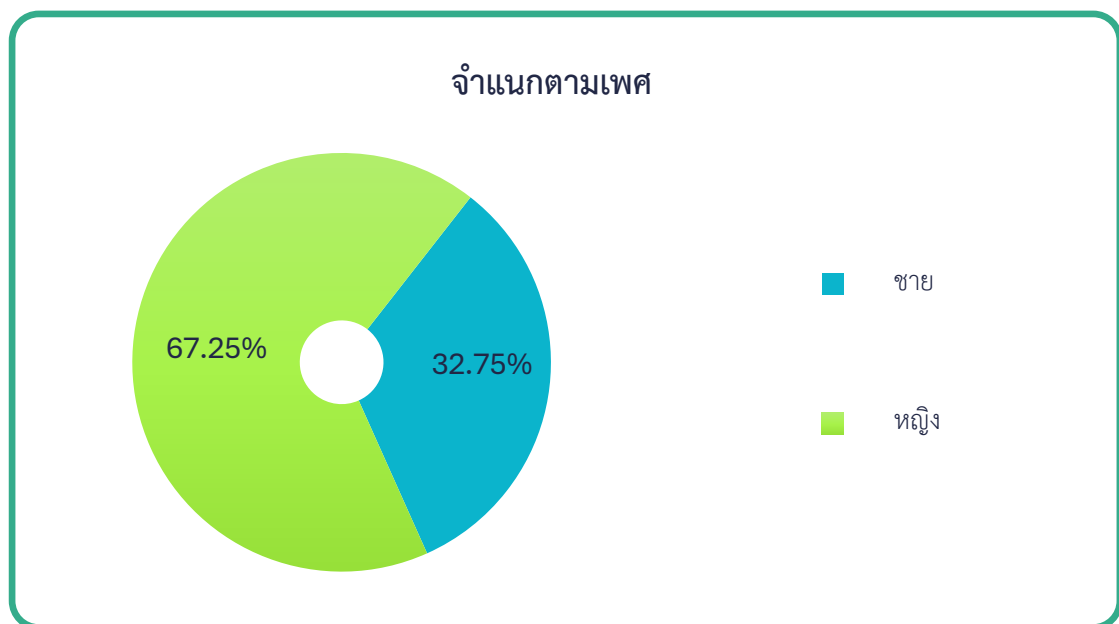
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

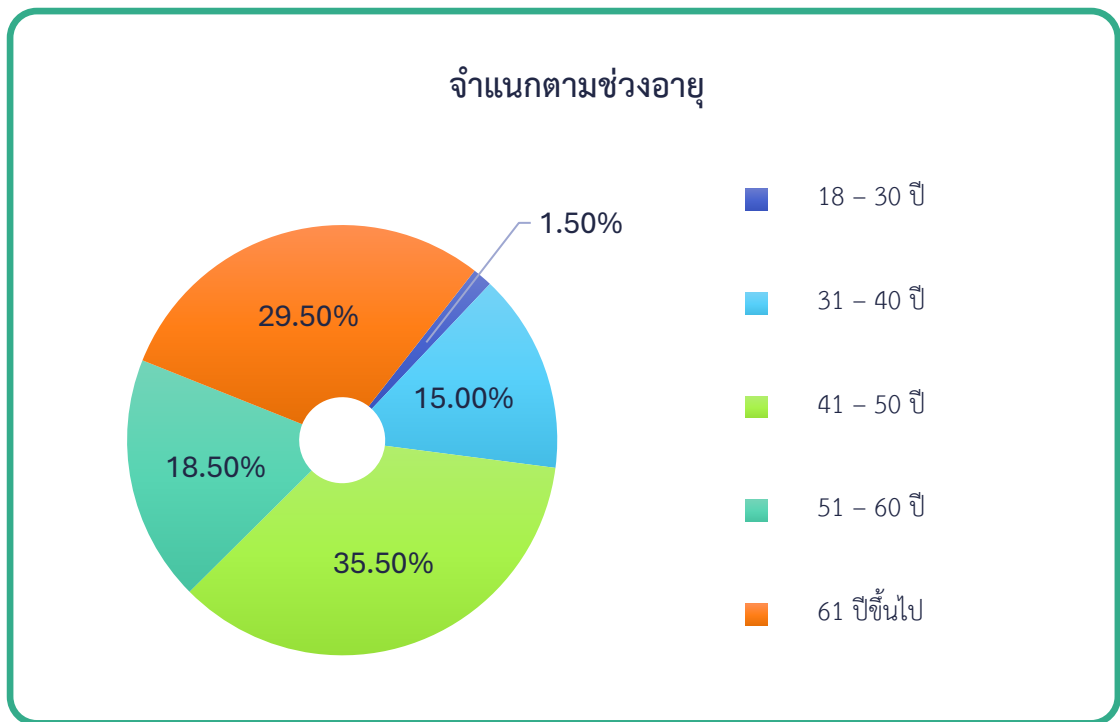
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 400)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	131	32.75
หญิง	269	67.25
ช่วงอายุ		
18 – 30 ปี	6	1.50
31 – 40 ปี	60	15.00
41 – 50 ปี	142	35.50
51 – 60 ปี	74	18.50
61 ปีขึ้นไป	118	29.50
สถานภาพสมรส		
โสด	64	16.00
สมรส	303	75.75
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	33	8.25
ระดับการศึกษา		
ไม่รู้หนังสือ	-	-
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	137	34.25
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	53	13.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	77	19.25
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	40	10.00
ปริญญาตรี	88	22.00
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.25
อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	132	33.00
พนักงานเอกชน	14	3.50
รับจ้างทั่วไป	11	2.75
เกษตรกร	156	39.00
ว่างงาน	11	2.75
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	54	13.50

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 400)	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	22	5.50
อื่น ๆ	-	-
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	162	40.50
10,001 – 20,000 บาท	168	42.00
20,001 – 30,000 บาท	36	9.00
30,001 – 40,000 บาท	18	4.50
มากกว่า 40,000 บาท	16	4.00

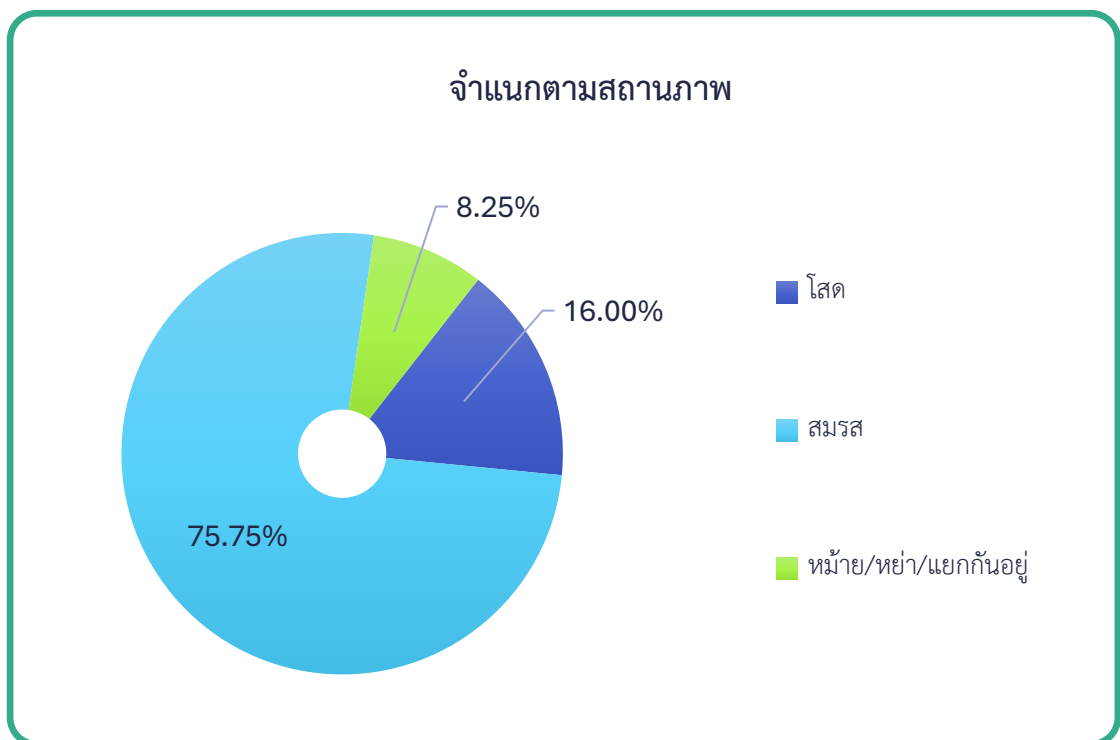
จากตารางที่ 4.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด และส่วนใหญ่มียาได้ 10,001 – 20,000 บาท แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

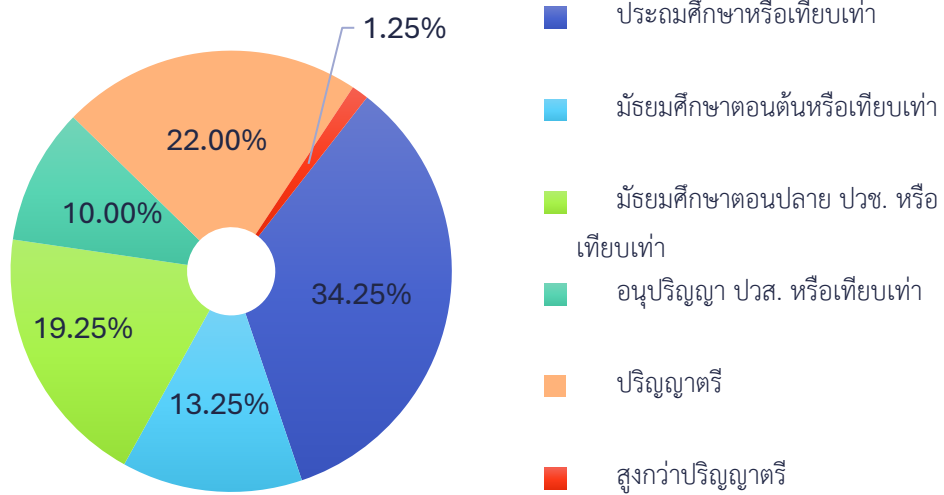


ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ



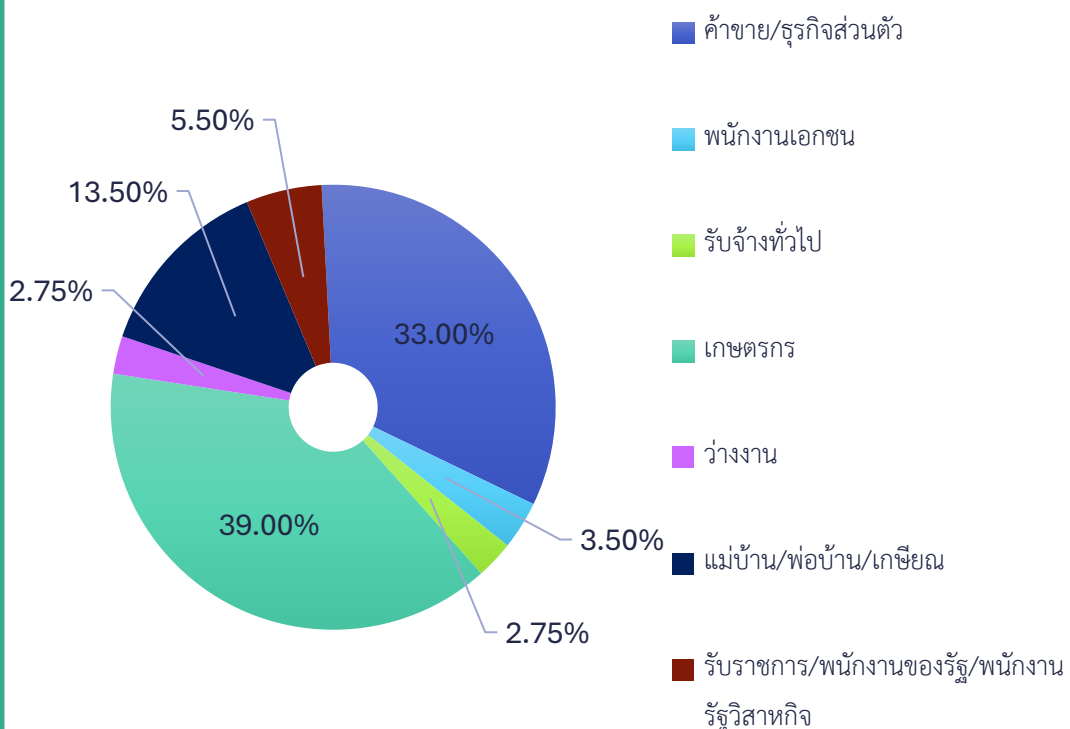
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

จำแนกตามระดับการศึกษา

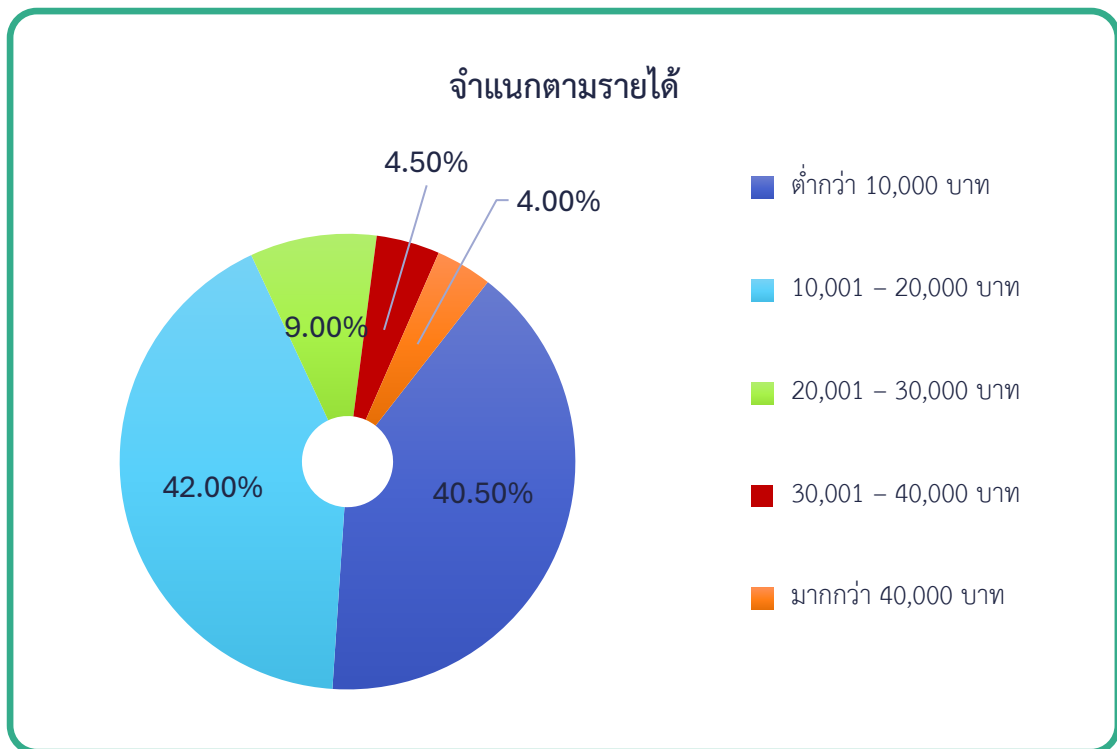


ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

จำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ



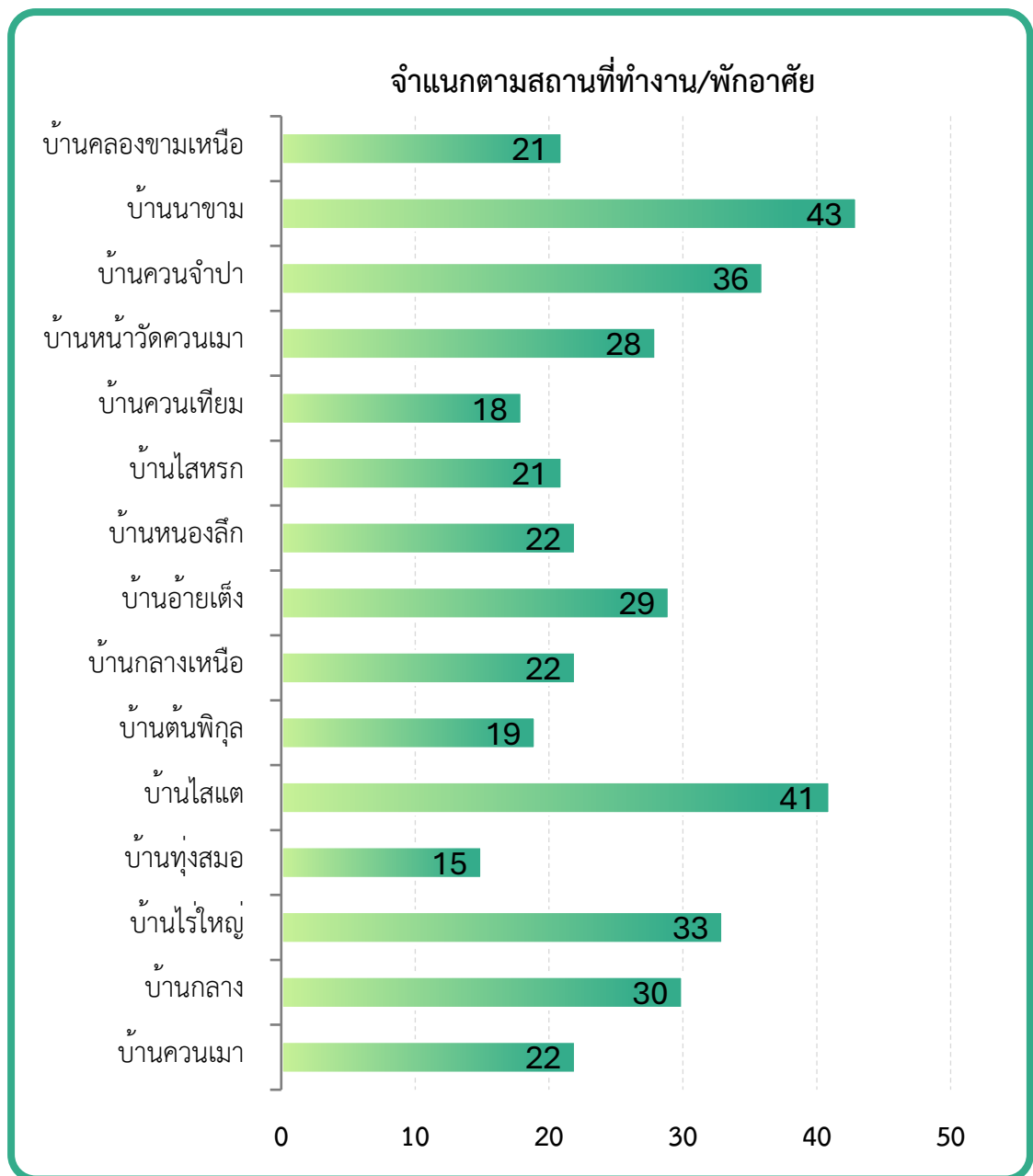
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย

หมู่บ้าน	จำนวน	ร้อยละ
บ้านควนเมา	22	5.50
บ้านกลาง	30	7.50
บ้านไร่ใหญ่	33	8.25
บ้านทุ่งสมอ	15	3.75
บ้านไสแต	41	10.25
บ้านต้นพิกุล	19	4.75
บ้านกลางเหนือ	22	5.50
บ้านอ้ายเต็ง	29	7.25
บ้านหนองลึก	22	5.50
บ้านไสหรง	21	5.25
บ้านควนเทียม	18	4.50
บ้านหน้าวัดควนเมา	28	7.00
บ้านควนจำปา	36	9.00
บ้านนาขาม	43	10.75
บ้านคลองขามเหนือ	21	5.25

รวม	400	100.00
-----	-----	--------

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทำงานหรือพักอาศัยอยู่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา พบว่า บ้านควนเมา มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 บ้านกลาง มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 บ้านไร่ใหญ่ มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 บ้านทุ่งสมอ มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 บ้านไสแต มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 บ้านต้นพิกุล มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 บ้านกลางเหนือ มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 บ้านอ้ายเต็ง มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 บ้านหนองลึก มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 บ้านไสหรง มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 บ้านควนเทียม มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 บ้านหน้าวัดควนเมา มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 บ้านควนจำปา มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 บ้านนาขาม มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และบ้านคลองขามเหนือ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25



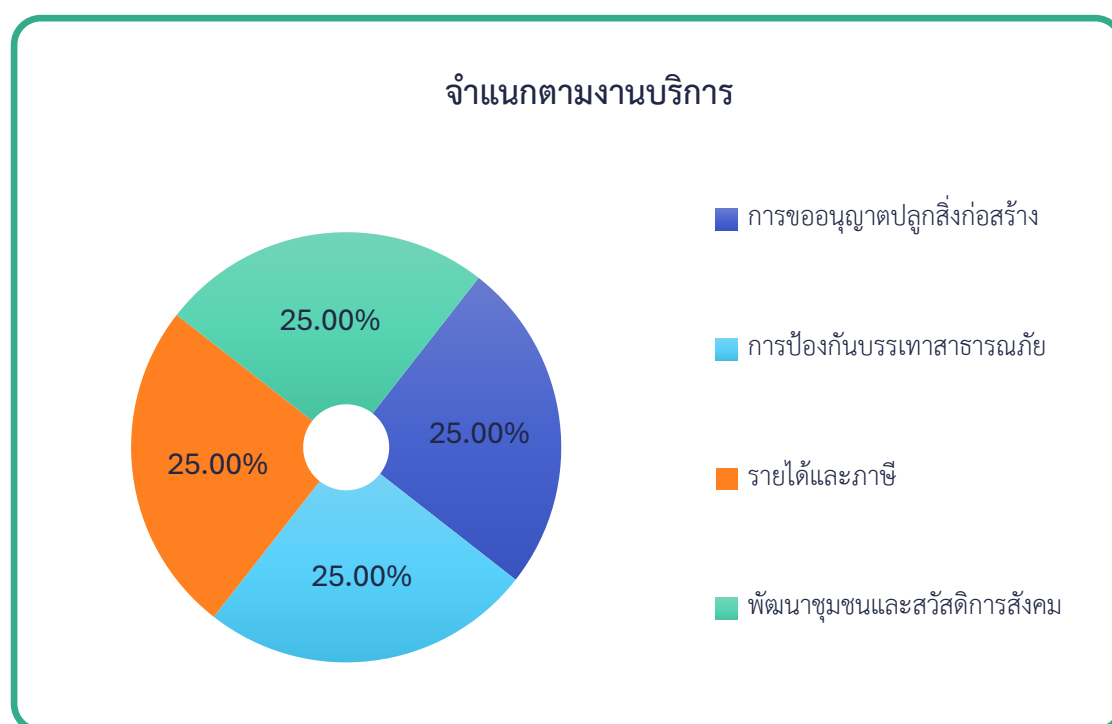
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	100	25.00
การชำระภาษี	100	25.00
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.00
สาธารณสุข	100	25.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทั้งหมดเข้ามาใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ / การชำระภาษี / พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และสาธารณสุข มีจำนวนงานละ 100 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละประมาณ 25.00 ของแต่ละงาน แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

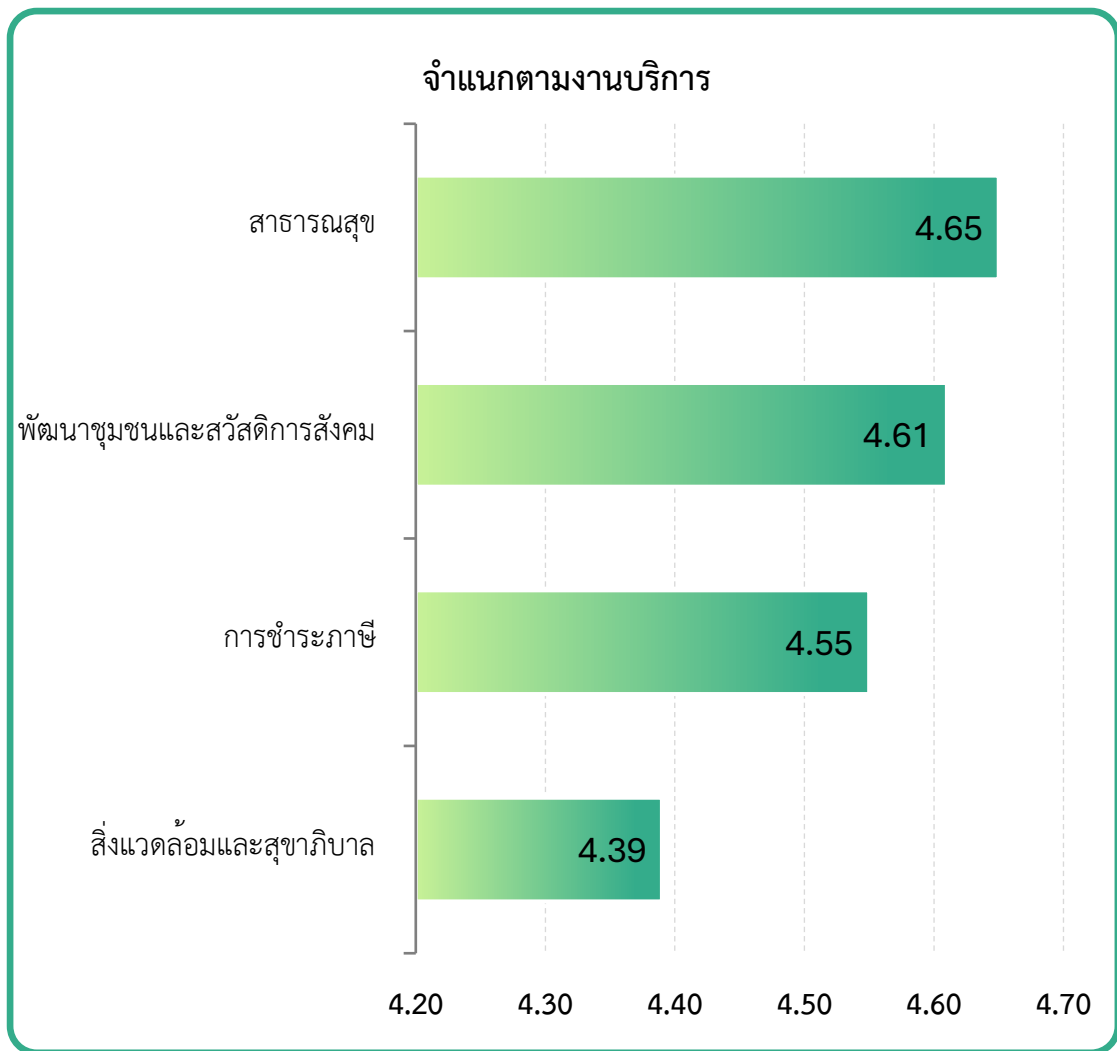
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ (n = 400)	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
สิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	4.39	0.31	87.80	มากที่สุด
การชำระภาษี	4.55	0.25	91.00	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.61	0.25	92.20	มากที่สุด
สาธารณสุข	4.65	0.28	93.00	มากที่สุด
รวม	4.55	0.27	91.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **สาธารณสุข** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00
2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20
3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **การชำระภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00
4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **สิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80



ภาพที่ 4.9 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ประเด็น (n = 400)	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.43	89.80	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.52	0.34	90.40	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.43	91.80	มากที่สุด
อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.21	95.80	มากที่สุด

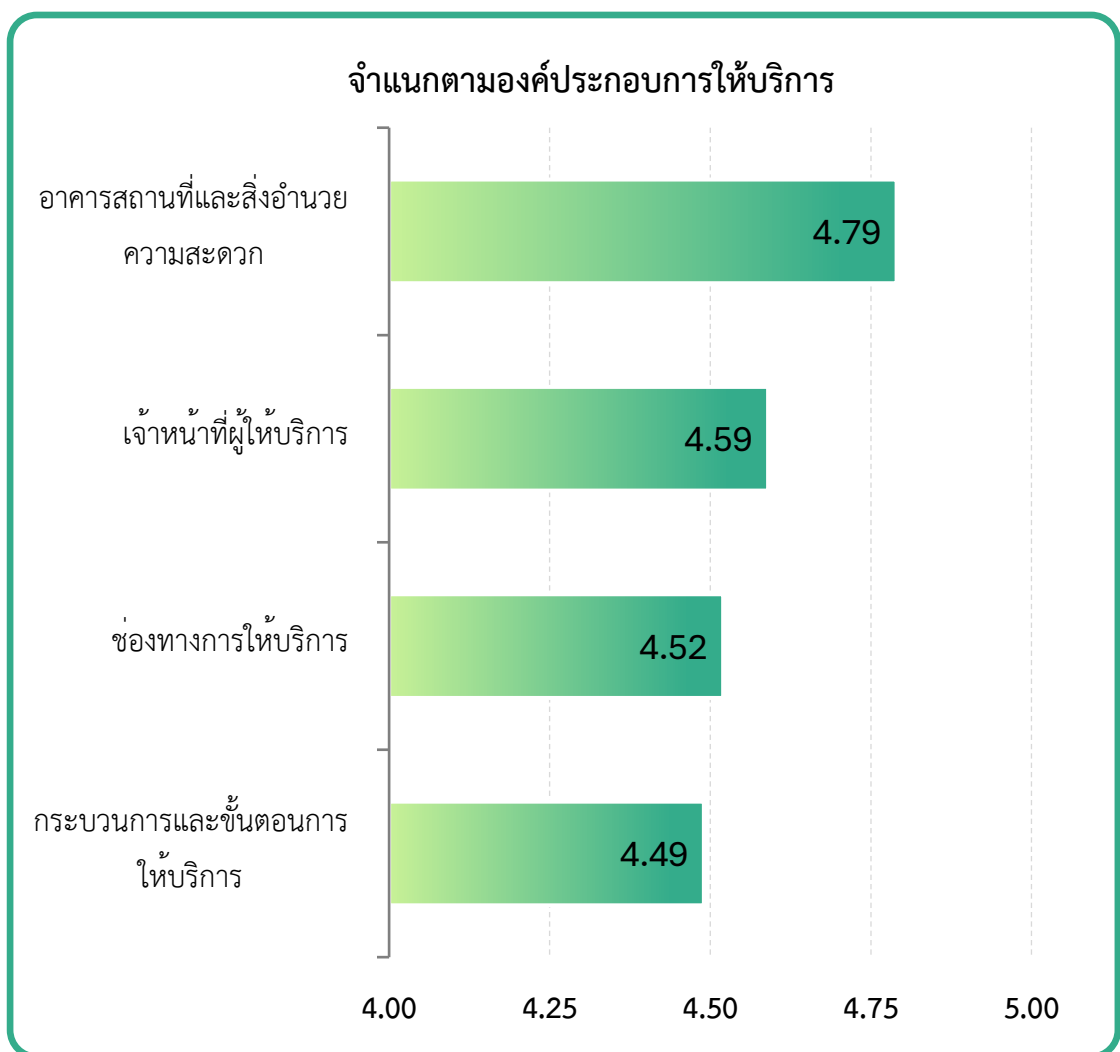
จากตารางที่ 4.5 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.80

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80



ภาพที่ 4.10 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.15	0.53	83.00	มากที่สุด
1.1 มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	4.44	1.06	88.80	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบระเบียบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.02	1.02	80.40	มาก
1.3 ขั้นตอนการให้บริการการจัดการขยะ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.39	0.72	87.80	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.76	1.16	75.20	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.41	0.35	88.20	มากที่สุด
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.35	0.78	87.00	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลข่าวสาร	4.15	0.74	83.00	มาก
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	4.61	0.60	92.20	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.13	0.75	82.60	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	0.47	89.80	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี แต่งกายเรียบร้อย และวางตัวเหมาะสม	4.55	0.59	91.00	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.32	0.71	86.40	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	4.61	0.58	92.20	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในการให้บริการอย่าง สมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.46	0.69	89.20	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.26	94.60	มากที่สุด
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	4.69	0.49	93.80	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่าง พอเพียง	4.61	0.67	92.20	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	4.70	0.63	94.00	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้ อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	4.91	0.35	98.20	มากที่สุด
ภาพรวม	4.39	0.31	87.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.60

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 98.20

2. **มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.00

3. **สถานที่ให้บริการมีที่นั่งและที่จอดรถเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.80

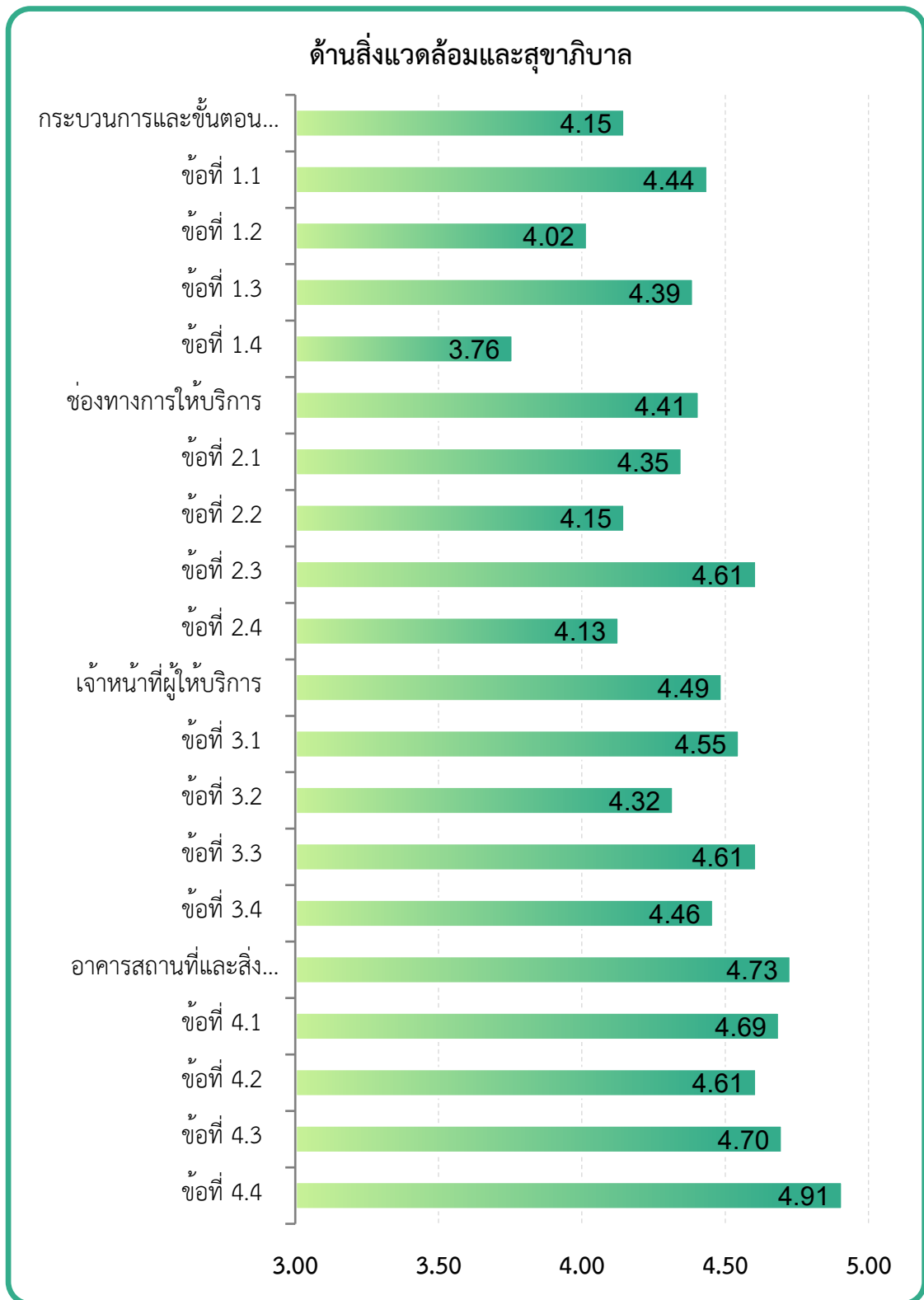
ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.16 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.20

2. **ขั้นตอนการให้บริการมีระบบระเบียบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.02 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40

3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย

4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60



ภาพที่ 4.11 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านการชำระภาษี

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.29	92.00	มากที่สุด
1.1 มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการการชำระภาษีที่มีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.43	0.54	88.60	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการการชำระภาษีที่แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.63	0.51	92.60	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการการชำระภาษีอย่างชัดเจน	4.58	0.52	91.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.49	0.33	89.80	มากที่สุด
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.53	0.70	90.60	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลข่าวสาร	4.27	0.68	85.40	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	4.47	0.52	89.40	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.20	0.53	84.00	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.44	92.00	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.64	0.50	92.80	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.55	0.54	91.00	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.61	0.51	92.20	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.18	95.40	มากที่สุด
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างพอเพียง	4.68	0.49	93.60	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้ อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.55	0.25	91.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจจากงานบริการด้านการชำระภาษี โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.18 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.40

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.60 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 และ 0.44 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.60

2. **มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.40

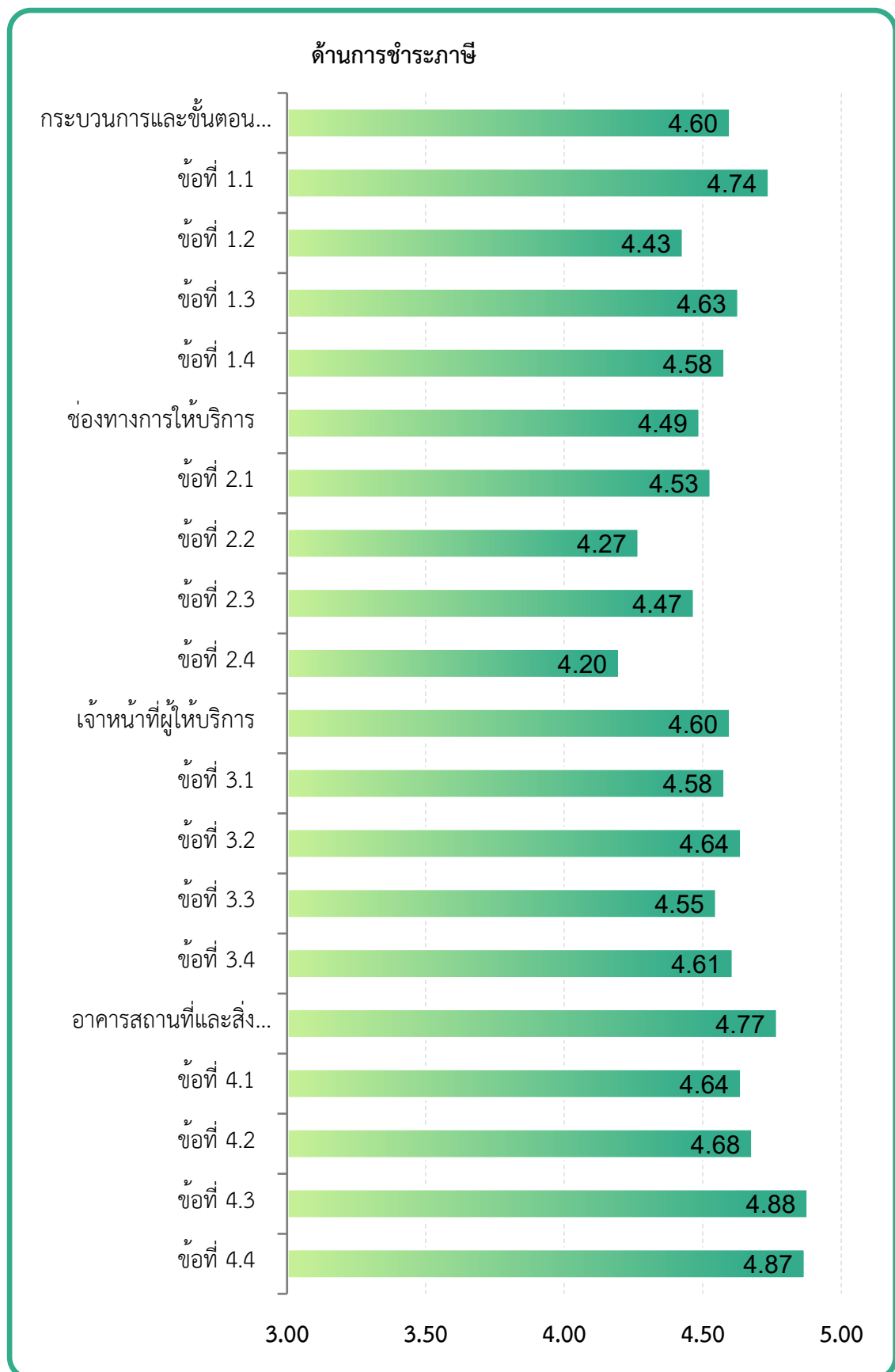
3. **มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.80

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

2. **มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40

3. **ขั้นตอนการให้บริการการชำระภาษีที่มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน** มีความชัดเจนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60



ภาพที่ 4.12 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการชำระภาษี

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.28	92.40	มากที่สุด
1.1 มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	4.58	0.52	91.60	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการผู้สูงอายุมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.52	0.50	90.40	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการผู้สูงอายุแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.74	0.46	94.80	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการผู้สูงอายุ อย่างชัดเจน	4.65	0.52	93.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	0.32	91.00	มากที่สุด
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.66	0.56	93.20	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลข่าวสาร	4.35	0.59	87.00	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	4.55	0.54	91.00	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.32	0.51	86.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.42	92.20	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม	4.57	0.56	91.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.72	0.50	94.40	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.45	0.56	89.00	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.69	0.47	93.80	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.21	96.00	มากที่สุด
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการ ให้บริการ	4.63	0.49	92.60	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่าง พอเพียง	4.78	0.46	95.60	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	4.84	0.42	96.80	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้ อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	4.92	0.31	98.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.61	0.25	92.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจจากงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.00

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 98.40

2. **มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.60

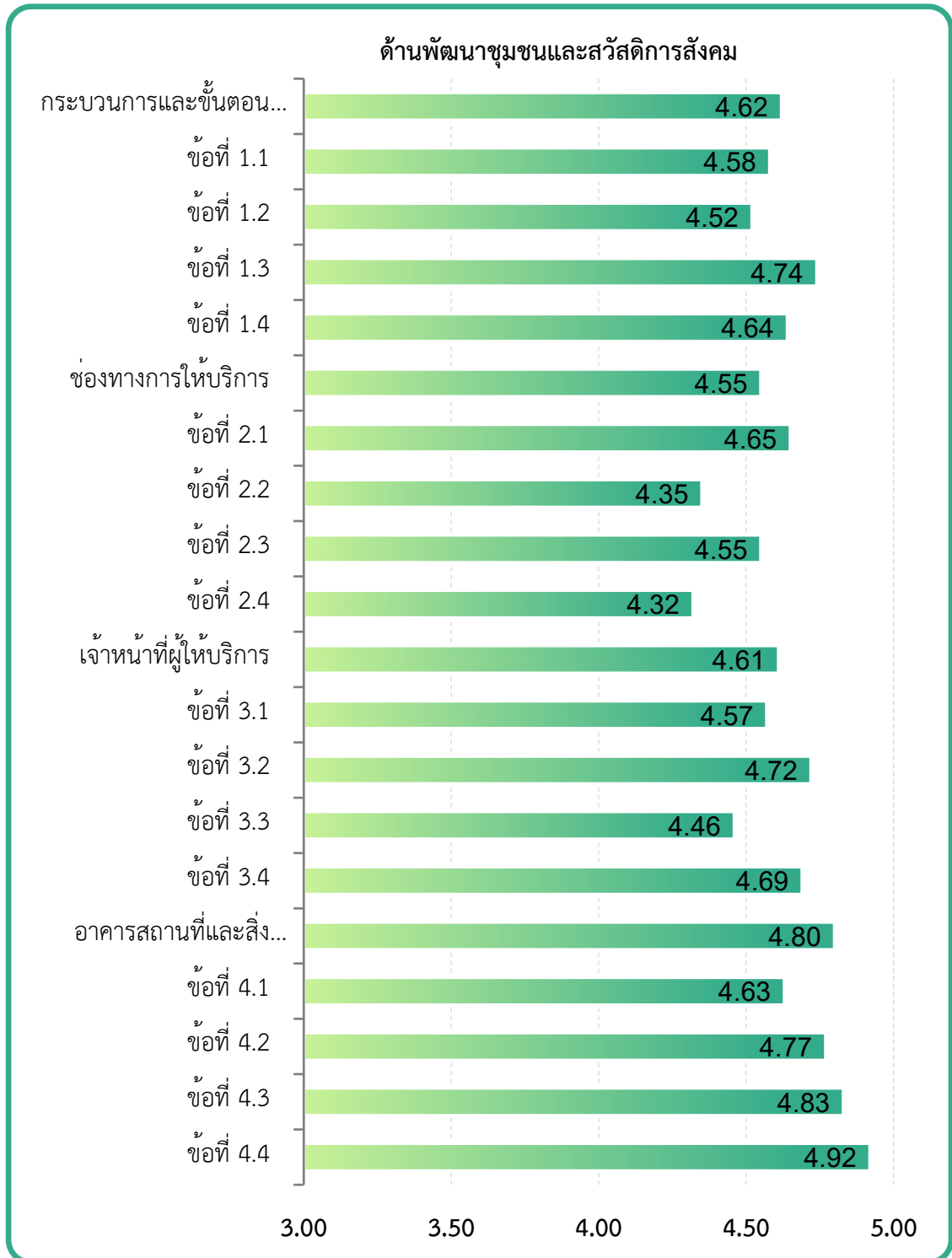
3. **สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างพอเพียง** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.40

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40

2. **มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20



ภาพที่ 4.13 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.38	92.00	มากที่สุด
1.1 มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการกองทุนหลักประกันสุขภาพ อบต.ควนเมา ที่เหมาะสม	4.60	0.63	92.00	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการกองทุนหลักประกันสุขภาพ อบต.ควนเมา มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.58	0.56	91.60	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการกองทุนหลักประกันสุขภาพ อบต.ควนเมา แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.57	0.54	91.40	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการกองทุนหลักประกันสุขภาพ อบต.ควนเมาอย่างชัดเจน	4.64	0.57	92.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.33	92.60	มากที่สุด
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.75	0.53	95.00	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	4.37	0.61	87.40	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	4.68	0.49	93.60	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.43	0.56	88.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.37	94.00	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.64	0.55	92.80	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.77	0.50	95.40	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.60	0.58	92.00	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	0.45	95.40	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.14	97.20	มากที่สุด
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างพอเพียง	4.85	0.39	97.00	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.86	0.38	97.20	มากที่สุด

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้ อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	4.98	0.15	99.60	มากที่สุด
ภาพรวม	4.65	0.28	93.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจจากงานบริการด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.13 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.20

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.80

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.60

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้**อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.15 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 99.60

2. **มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.40

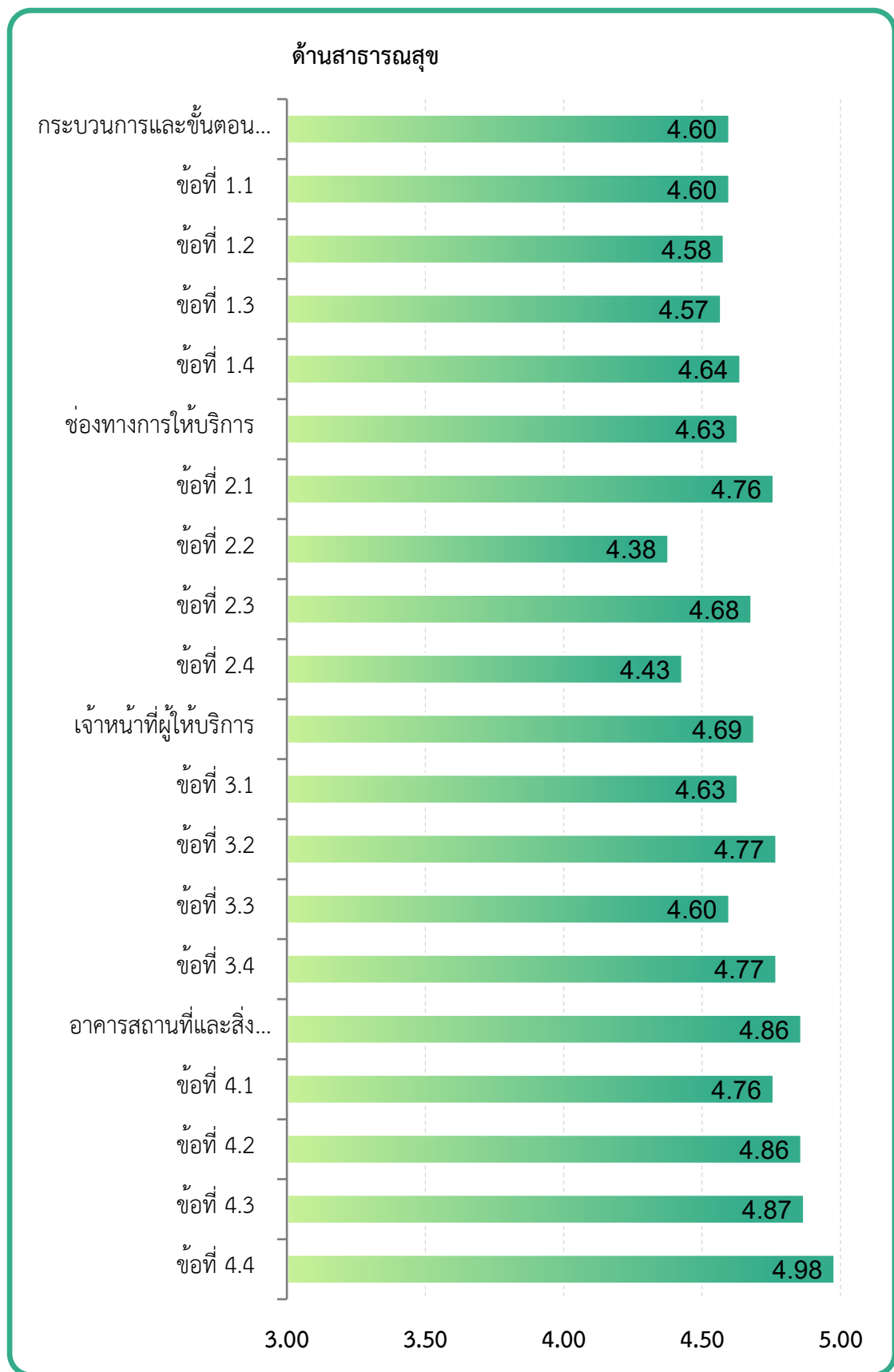
3. **สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างพอเพียง** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.20

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60

2. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

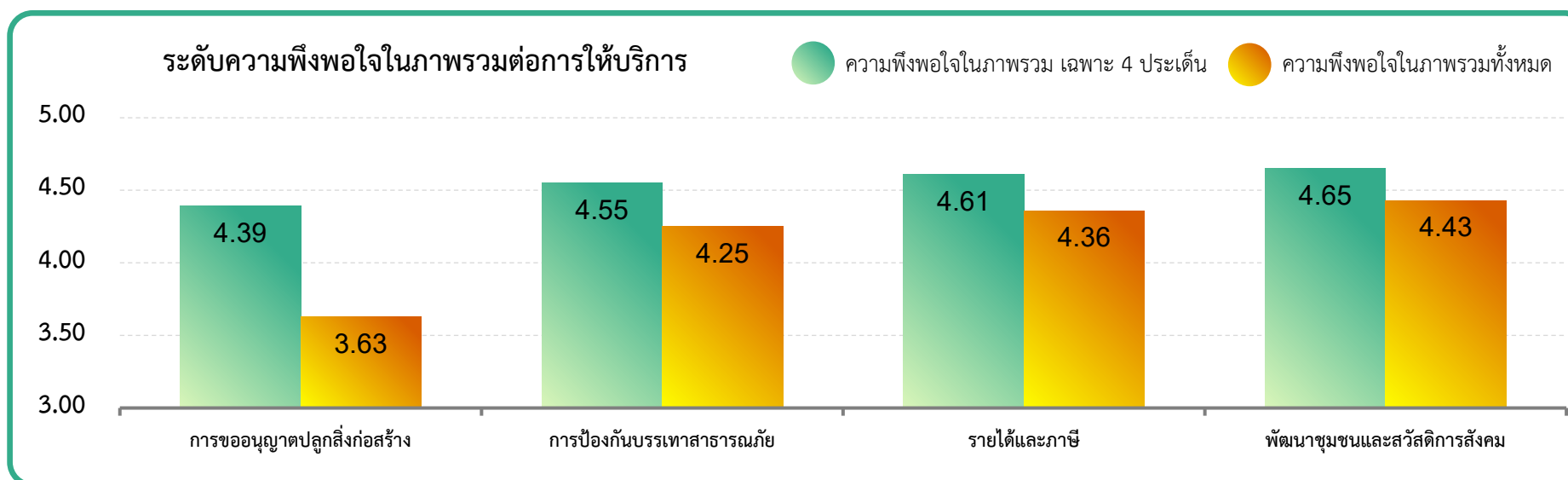
3. ขั้นตอนการให้บริการกองทุนหลักประกันสุขภาพ อบต.ควนเมา แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40



ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

งานบริการ	ความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น				ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด			
	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
สิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	4.39	0.31	87.80	มากที่สุด	3.63	1.02	72.60	มาก
การชำระภาษี	4.55	0.25	91.00	มากที่สุด	4.25	0.63	85.00	มาก
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.61	0.25	92.20	มากที่สุด	4.36	0.54	87.27	มาก
สาธารณสุข	4.65	0.28	93.00	มากที่สุด	4.43	0.63	88.57	มาก
รวม	4.55	0.27	91.00	มากที่สุด	4.17	0.71	83.40	มาก



ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

จากตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น (กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก) และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

หากมองในแต่ละงาน พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น **ต้องานบริการด้านสาธารณสุข**อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.57

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น **ต้องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.27

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น **ต้องานบริการด้านการชำระภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น **ต้องานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.02 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.60

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามข้อมูลการใช้บริการ

ข้อมูลการใช้บริการ	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
เพศ				
ชาย	4.56	0.27	91.20	มากที่สุด
หญิง	4.55	0.30	91.00	มากที่สุด
ช่วงอายุ				
18 – 30 ปี	4.56	0.36	91.20	มากที่สุด
31 – 40 ปี	4.54	0.32	90.80	มากที่สุด
41 – 50 ปี	4.57	0.26	91.40	มากที่สุด
51 – 60 ปี	4.53	0.33	90.60	มากที่สุด
61 ปีขึ้นไป	4.54	0.29	90.80	มากที่สุด
สถานภาพสมรส				
โสด	4.50	0.36	90.00	มากที่สุด
สมรส	4.56	0.27	91.20	มากที่สุด
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4.55	0.31	91.00	มากที่สุด
ระดับการศึกษา				
ไม่รู้หนังสือ	-	-	-	-
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	4.52	0.32	90.40	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.53	0.21	90.60	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	4.55	0.31	91.00	มากที่สุด
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	4.59	0.30	91.80	มากที่สุด
ปริญญาตรี	4.59	0.27	91.80	มากที่สุด
สูงกว่าปริญญาตรี	4.53	0.15	90.60	มากที่สุด
อาชีพหลัก				
นักเรียน/นักศึกษา	-	-	-	-
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.58	0.30	91.60	มากที่สุด
พนักงานเอกชน	4.53	0.16	90.60	มากที่สุด
รับจ้างทั่วไป	4.66	0.23	93.20	มากที่สุด
เกษตรกร	4.52	0.30	90.40	มากที่สุด
ว่างงาน	4.52	0.28	90.40	มากที่สุด
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4.47	0.29	89.40	มากที่สุด
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.69	0.27	93.80	มากที่สุด
อื่น ๆ	-	-	-	-

ข้อมูลการใช้บริการ	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
รายได้ต่อเดือน				
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.52	0.31	90.40	มากที่สุด
10,001 – 20,000 บาท	4.56	0.29	91.20	มากที่สุด
20,001 – 30,000 บาท	4.57	0.26	91.40	มากที่สุด
30,001 – 40,000 บาท	4.74	0.28	94.80	มากที่สุด
มากกว่า 40,000 บาท	4.52	0.22	90.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลการใช้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.20 และเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ช่วงอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 18 – 30 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.20 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 และ 0.29 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80 และช่วงอายุ 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60

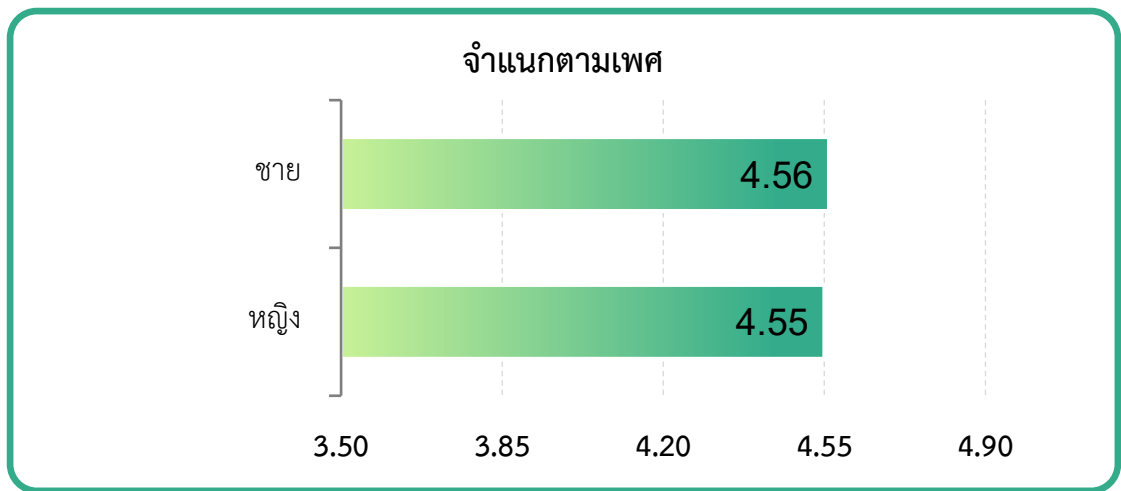
จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.20 สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 และสถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 และ 0.27 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

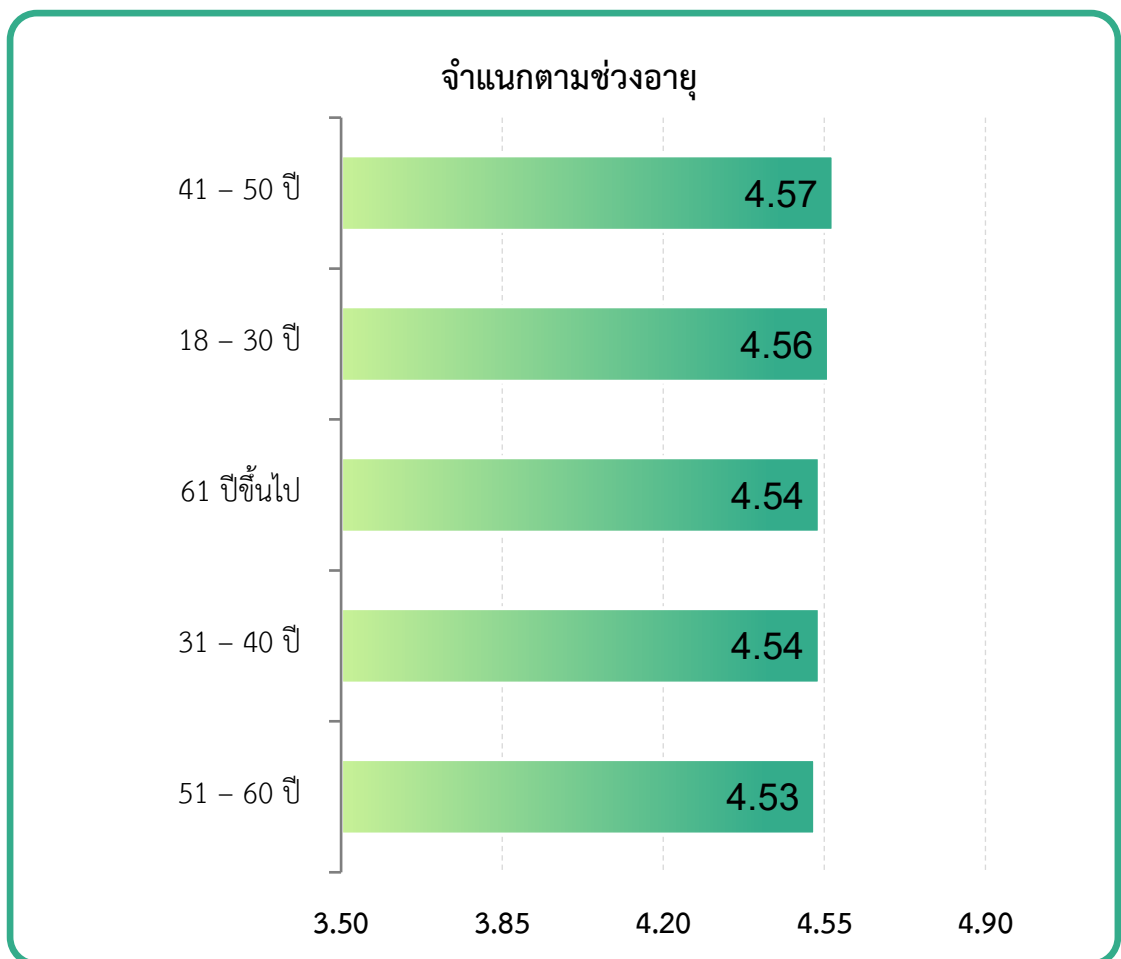
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 และ 0.15 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 และประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.80 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.20 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.60 พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.16 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 เกษตรกร และว่างงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 และ 0.28 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 และแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.80

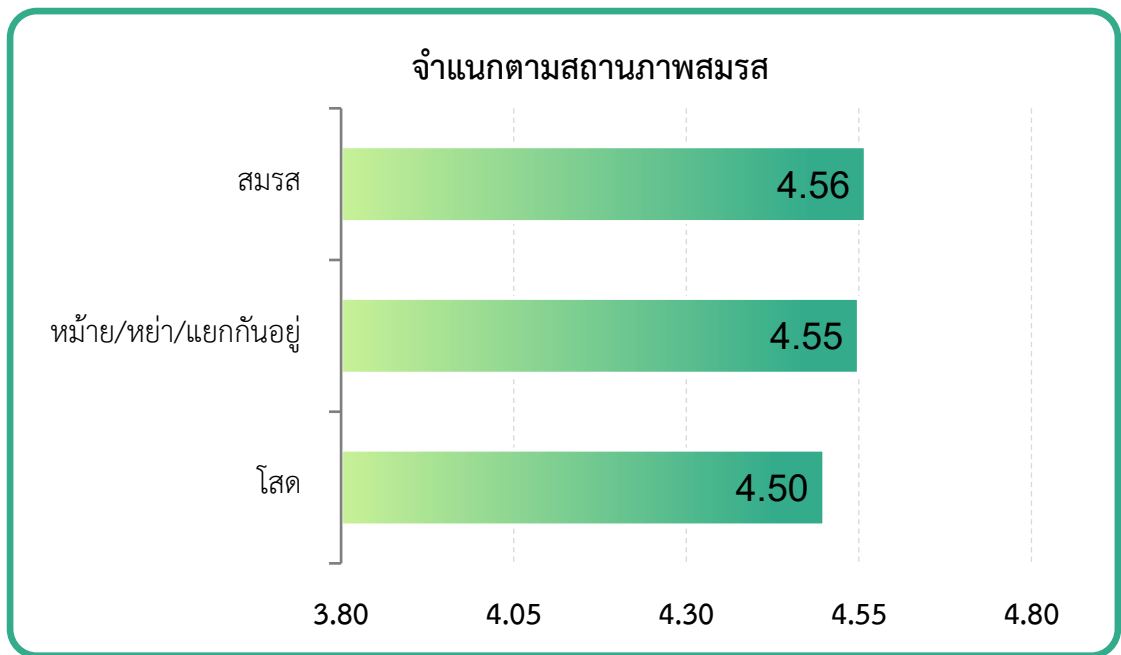
จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.80 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.26 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40 กลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.20 กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และกลุ่มรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 และ 0.22 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40



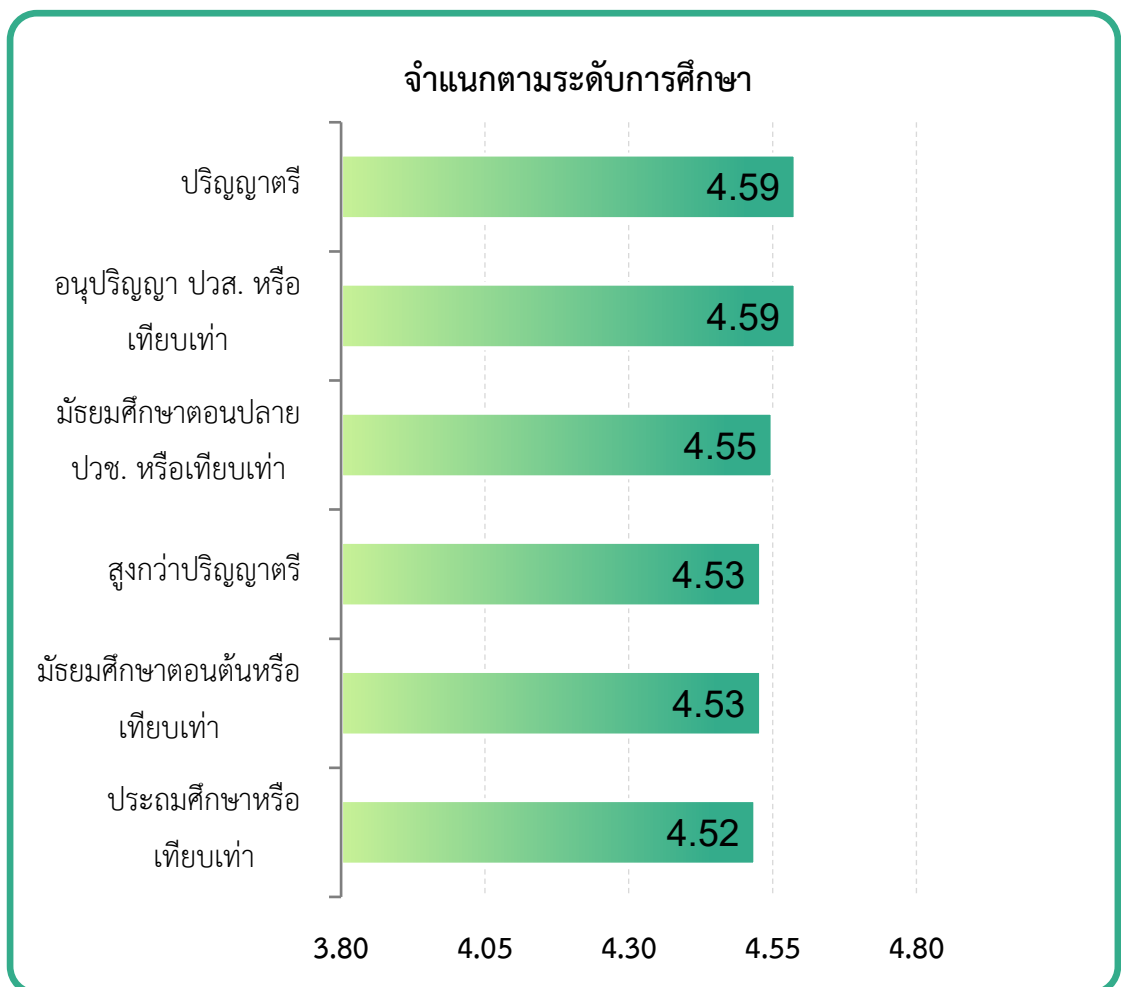
ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ



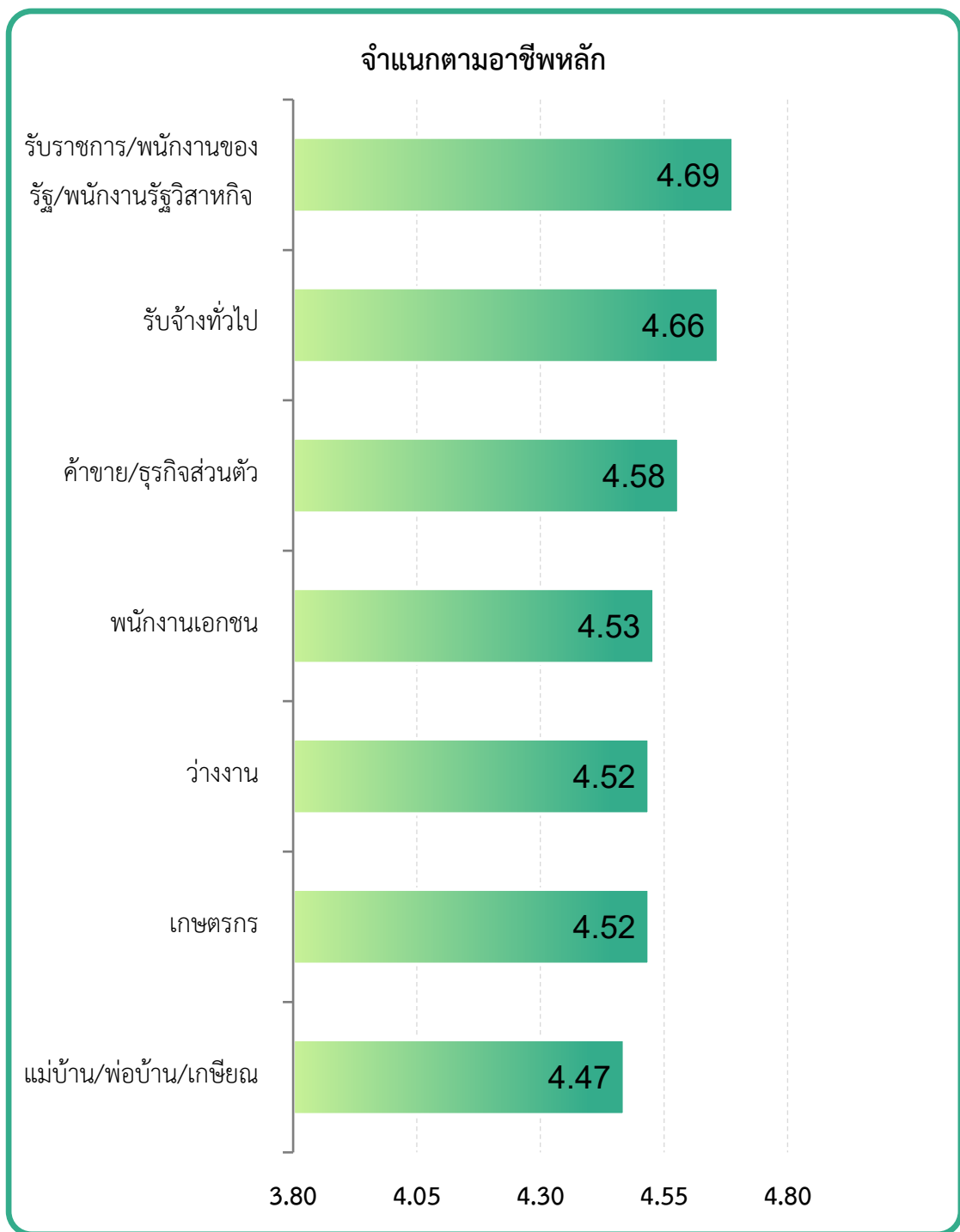
ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามช่วงอายุ



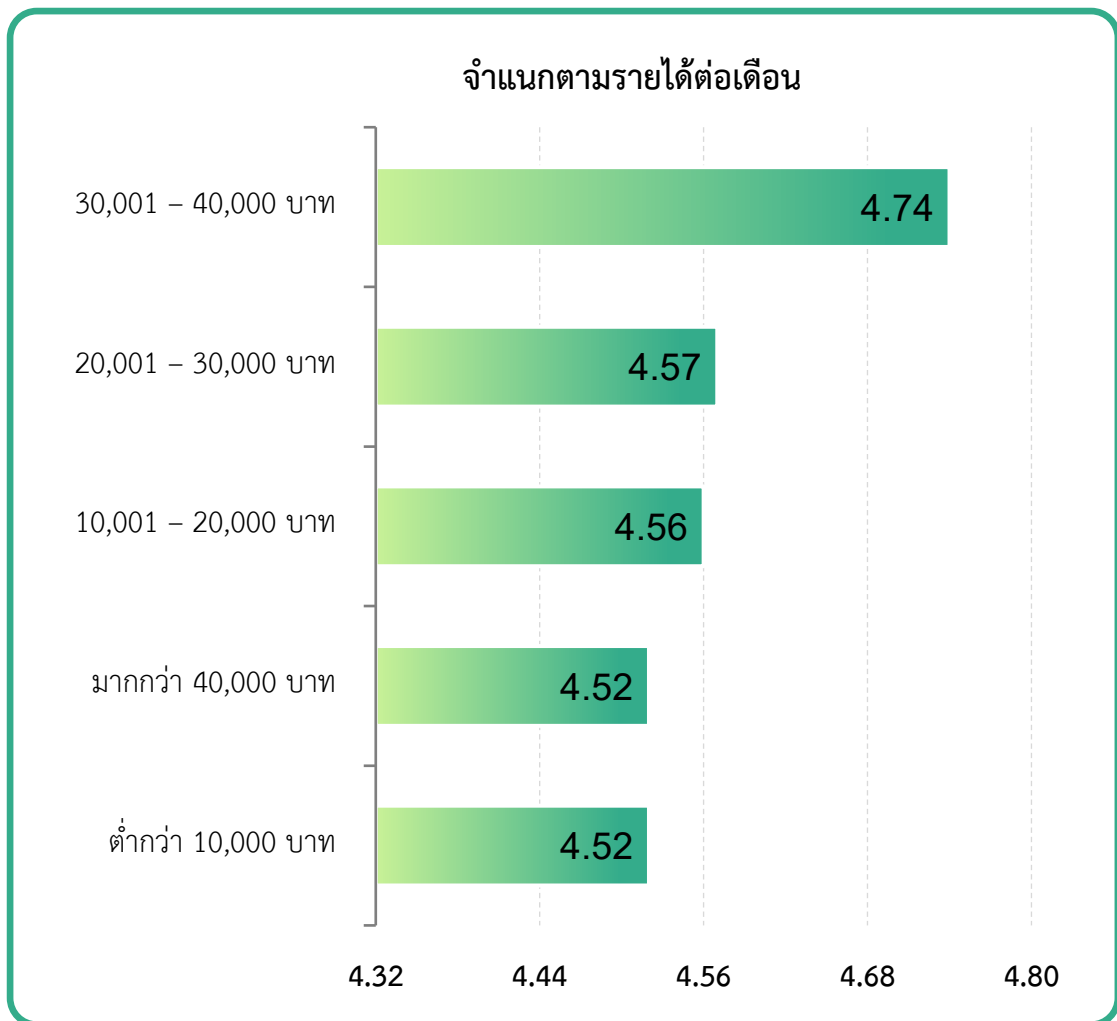
ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพสมรส



ภาพที่ 4.19 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษา



ภาพที่ 4.20 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพหลัก



ภาพที่ 4.21 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย

หมู่บ้าน	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
บ้านควนเมา	4.53	0.28	90.60	มากที่สุด
บ้านกลาง	4.41	0.30	88.20	มากที่สุด
บ้านไร่ใหญ่	4.62	0.28	92.40	มากที่สุด
บ้านทุ่งสมอ	4.43	0.25	88.60	มากที่สุด
บ้านไสแด	4.61	0.27	92.20	มากที่สุด
บ้านต้นพิกุล	4.58	0.19	91.60	มากที่สุด
บ้านกลางเหนือ	4.61	0.23	92.20	มากที่สุด
บ้านอ้ายเต็ง	4.65	0.29	93.00	มากที่สุด
บ้านหนองลึก	4.45	0.21	89.00	มากที่สุด
บ้านไสหรก	4.64	0.28	92.80	มากที่สุด

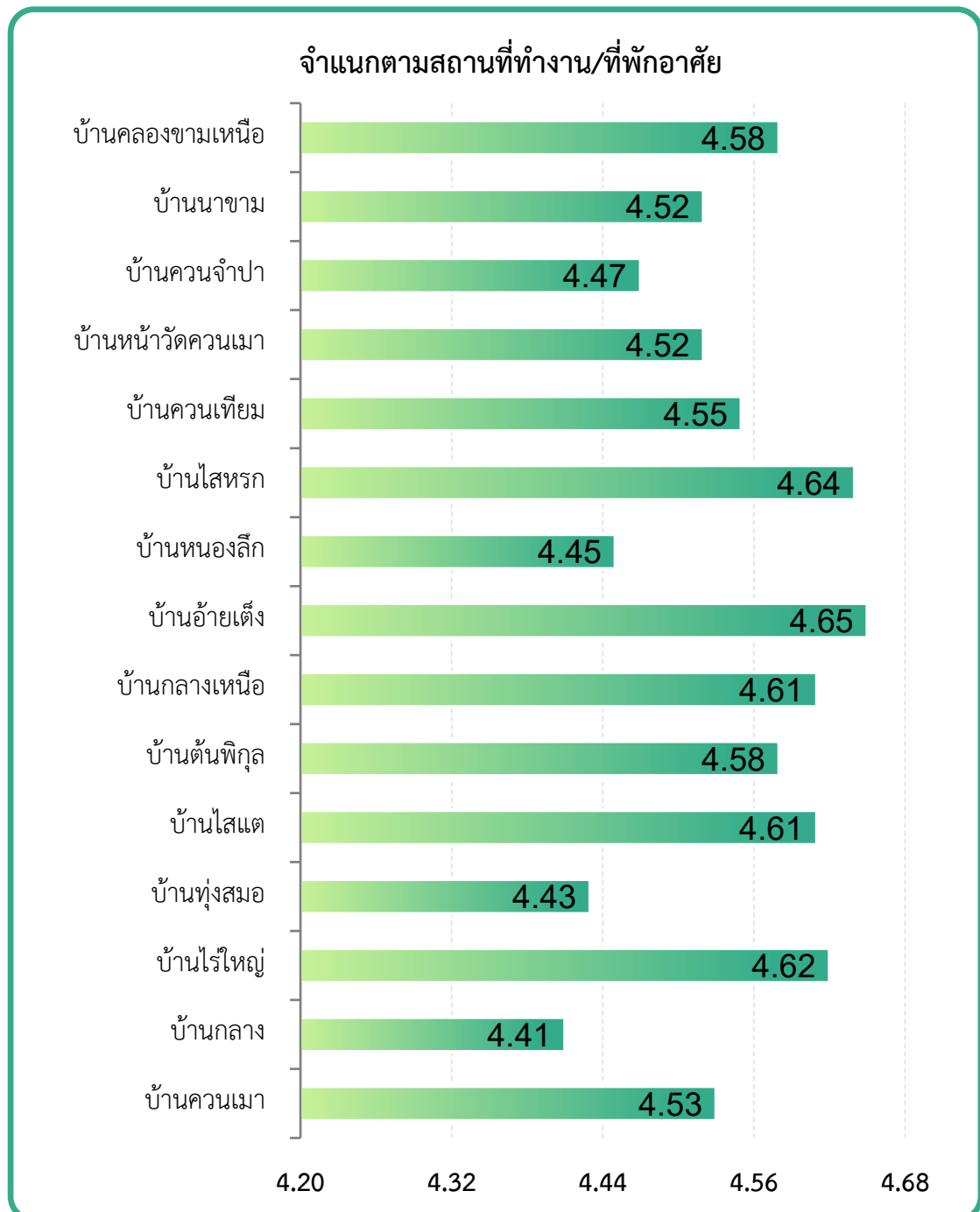
หมู่บ้าน	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
บ้านควนเทียม	4.55	0.28	91.00	มากที่สุด
บ้านหน้าวัดควนเมา	4.52	0.28	90.40	มากที่สุด
บ้านควนจำปา	4.47	0.37	89.40	มากที่สุด
บ้านนาขาม	4.52	0.29	90.40	มากที่สุด
บ้านคลองขามเหนือ	4.58	0.29	91.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย โดยเรียงตามลำดับความพึงพอใจจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้

1. **บ้านอ้ายเต็ง** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00
2. **บ้านไสทรก** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.80
3. **บ้านไร่ใหญ่** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40
4. **บ้านไสแต และบ้านกลางเหนือ** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 และ 0.23 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20
5. **บ้านตันพิกุล และบ้านคลองขามเหนือ** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.19 และ 0.29 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.60
6. **บ้านควนเทียม** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40
7. **บ้านควนเมา** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60
8. **บ้านหน้าวัดควนเมา** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40
9. **บ้านควนจำปา** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40
10. **บ้านหนองลึก** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00

11. **บ้านทุ่งสมอ** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

12. **บ้านกลาง** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20



ภาพที่ 4.22 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย

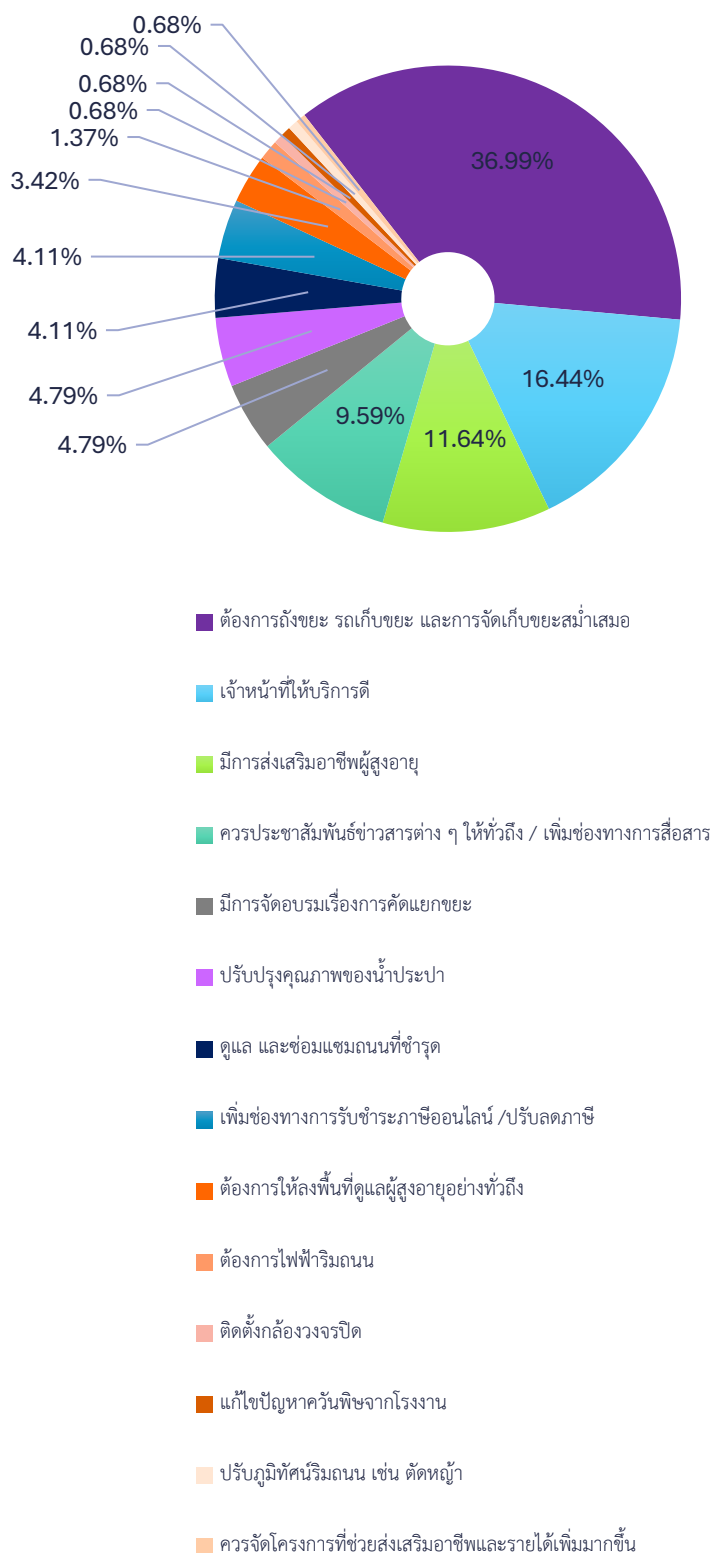
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตารางที่ 4.13 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการถังขยะ รถเก็บขยะ และการจัดเก็บขยะสม่ำเสมอ	54	36.99
เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	24	16.44
มีการส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ	17	11.64
ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ให้ทั่วถึง / เพิ่มช่องทางการสื่อสาร	14	9.59
มีการจัดอบรมเรื่องการคัดแยกขยะ	7	4.79
ปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปา	7	4.79
ดูแล และซ่อมแซมถนนที่ชำรุด	6	4.11
เพิ่มช่องทางการรับชำระภาษีออนไลน์ / ปรับลดภาษี	6	4.11
ต้องการให้ลงพื้นที่ดูแลผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง	5	3.42
ต้องการไฟฟ้าริมถนน	2	1.37
ติดตั้งกล้องวงจรปิด	1	0.68
แก้ไขปัญหาค้นพิษจากโรงงาน	1	0.68
ปรับปรุงทัศนียภาพริมถนน เช่น ตัดหญ้า	1	0.68
ควรจัดโครงการที่ช่วยส่งเสริมอาชีพและรายได้เพิ่มมากขึ้น	1	0.68
รวม	146	100.00

จากตารางที่ 4.13 แสดงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ต้องการถังขยะ รถเก็บขยะ และการจัดเก็บขยะสม่ำเสมอ มากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 36.99 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการดี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.44 มีการส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.64 ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ให้ทั่วถึง / เพิ่มช่องทางการสื่อสาร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.59 มีการจัดอบรมเรื่องการคัดแยกขยะ และปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปา จำนวนประเด็นละ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.79 ของแต่ละประเด็น ดูแลและซ่อมแซมถนนที่ชำรุด จำนวนประเด็นละ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.11 ของแต่ละประเด็น ต้องการให้ลงพื้นที่ดูแลผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.42 ต้องการไฟฟ้าริมถนน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.37 ติดตั้งกล้องวงจรปิด / แก้ไขปัญหาค้นพิษจากโรงงาน / ปรับปรุงทัศนียภาพริมถนน เช่น ตัดหญ้า / ควรจัดโครงการที่ช่วยส่งเสริมอาชีพและรายได้เพิ่มมากขึ้น จำนวนประเด็นละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.68 ของแต่ละประเด็น

จำแนกตามข้อเสนอแนะ



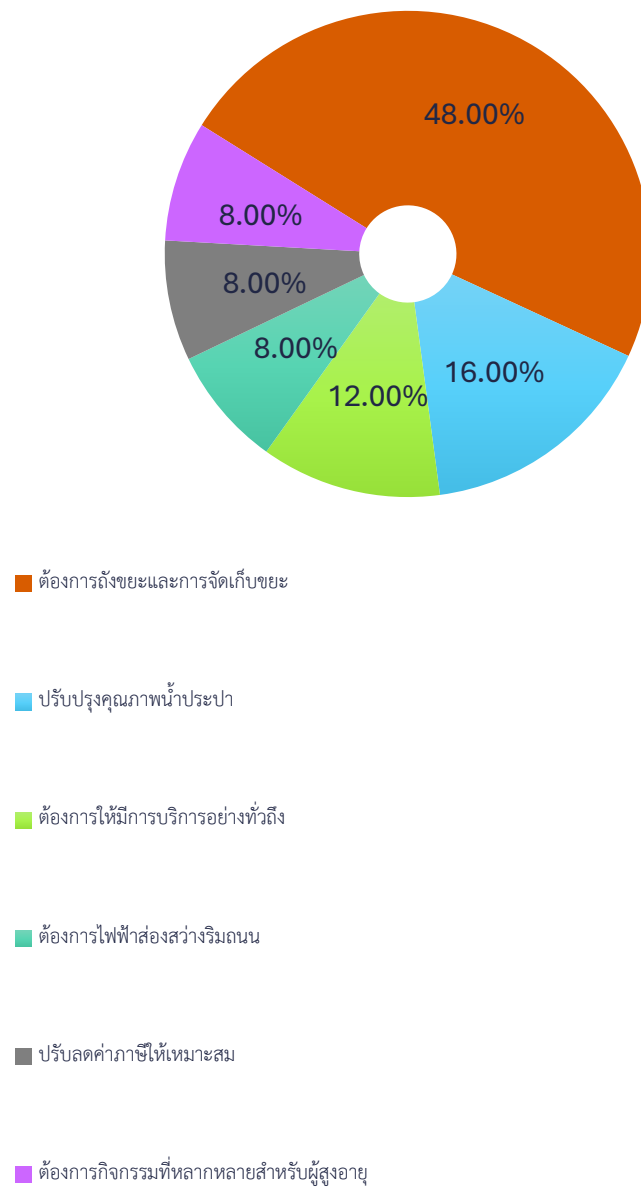
ภาพที่ 4.23 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อเสนอแนะ
ในการปรับปรุงการให้บริการ

ตารางที่ 4.14 ความคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการถึงขยะและการจัดเก็บขยะ	12	48.00
ปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา	4	16.00
ต้องการให้มีการบริการอย่างทั่วถึง	3	12.00
ต้องการไฟฟ้าส่องสว่างริมถนน	2	8.00
ปรับลดค่าภาษีให้เหมาะสม	2	8.00
ต้องการกิจกรรมที่หลากหลายสำหรับผู้สูงอายุ	2	8.00
รวม	25	100.00

จากตารางที่ 4.14 แสดงความคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ พบว่า ต้องการถึงขยะและการจัดเก็บขยะ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 ปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ต้องการให้มีการบริการอย่างทั่วถึง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ต้องการไฟฟ้าส่องสว่างริมถนน / ปรับลดค่าภาษีให้เหมาะสม / ต้องการกิจกรรมที่หลากหลายสำหรับผู้สูงอายุ จำนวนประเด็นละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ของแต่ละประเด็น

จำแนกตามความคาดหวัง



ภาพที่ 4.24 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคาดหวัง
ต่อการปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ประจำปีงบประมาณ 2568 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ประจำปีงบประมาณ 2568 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา จำนวน 4 งานบริการ คือ 1. สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2. การชำระภาษี 3. พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4. สาธารณสุข ในด้านต่าง ๆ ที่ อย. กำหนด ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ส่วนตามลำดับดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือน และสถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาขอรับบริการ ได้แก่ งานที่มาขอรับบริการ ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 4 งาน รวมถึงความพึงพอใจในภาพรวม และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ และความคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ

ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยทำการทดสอบ (Try out) แบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย รวม 30 คน แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป ในส่วนของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.873 ซึ่งสูงพอที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ทำการอบรมและฝึกทักษะแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง รวมถึงมีเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ควบคุมดูแลในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง และแผนภูมิต่าง ๆ

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทั้งหมด ประกอบด้วย ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ / การชำระภาษี / พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และสาธารณสุข มีจำนวนงานละ 100 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละประมาณ 25.00 ของแต่ละงาน

2. กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท

3. กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทำงานหรือพักอาศัยอยู่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ประกอบด้วย 15 หมู่บ้าน ประกอบด้วย บ้านควนเมา คิดเป็นร้อยละ 5.50 บ้านกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.50 บ้านไร่ใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 8.25 บ้านทุ่งสมอ คิดเป็นร้อยละ 3.75 บ้านไสแต คิดเป็นร้อยละ 10.25 บ้านต้นพิกุล คิดเป็นร้อยละ 4.75 บ้านกลางเหนือ คิดเป็นร้อยละ 5.50 บ้านอ้ายเต็ง คิดเป็นร้อยละ 7.25 บ้านหนองลึก คิดเป็นร้อยละ 5.50 บ้านไสทรก คิดเป็นร้อยละ 5.25 บ้านควนเทียม คิดเป็นร้อยละ 4.50 บ้านหน้าวัดควนเมา คิดเป็นร้อยละ 7.00 บ้านควนจำปา คิดเป็นร้อยละ 9.00 บ้านนาขาม คิดเป็นร้อยละ 10.75 และบ้านคลองขามเหนือ คิดเป็นร้อยละ 5.25

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งานบริการ คือ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ / การชำระภาษี / พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 และเมื่อพิจารณาจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ สาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

4.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20

4.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **การชำระภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

4.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

5. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจได้ดังนี้

5.1 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ **สาธารณสุข** โดยภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

5.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุประดับความพึงพอใจได้ดังนี้

5.1.1.1 อันดับที่ 1 คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.20

5.1.1.2 อันดับที่ 2 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.80

5.1.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.60

5.1.1.4 อันดับที่ 4 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00

5.1.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุประดับความพึงพอใจได้ดังนี้

5.1.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 99.60

2) **มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.40

3) **สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างพอเพียง** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.20

5.1.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60

2) **มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

3) **ขั้นตอนการให้บริการกองทุนหลักประกันสุขภาพ อบต.ควนเมา**
แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40

5.2 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ **พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**
โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20

5.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

5.2.1.1 อันดับที่ 1 คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.00

5.2.1.2 อันดับที่ 2 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40

5.2.1.3 อันดับที่ 3 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20

5.2.1.4 อันดับที่ 4 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

5.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 98.40

2) **มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.60

3) **สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างพอเพียง** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.40

5.2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40

2) **มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

3) **เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20

5.3 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ **การชำระภาษี** โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

5.3.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

5.3.1.1 อันดับที่ 1 คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.40

5.3.1.2 อันดับที่ 2 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00 เท่ากัน

5.3.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

5.3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.3.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.60

2) **มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.40

3) **มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.80

5.3.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

2) **มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40

3) **ขั้นตอนการให้บริการการชำระภาษีที่มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน** มีความชัดเจนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

5.4 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 4 คือ **สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ** โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

5.4.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.4.1.1 อันดับที่ 1 คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.60

5.4.1.2 อันดับที่ 2 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

5.4.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20

5.4.1.4 อันดับที่ 4 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

5.4.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.4.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 98.20

2) **มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.00

3) **สถานที่ให้บริการมีที่นั่งและที่จอดรถเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.80

5.4.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.20

2) **ขั้นตอนการให้บริการมีระบบระเบียบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40

3) **มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น (กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก) และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

หากมองในแต่ละงาน พบว่า

6.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อบริการด้าน **สาธารณสุข** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.57

6.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต้องการบริการ**ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.27

6.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต้องการบริการ**ด้านการชำระภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

6.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต้องการบริการ**ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.60

7. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

7.1 **จำแนกตามเพศ** พบว่า เพศที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.20 และเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

7.2 **จำแนกตามช่วงอายุ** พบว่า ช่วงอายุที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ช่วงอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 18 – 30 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.20 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80 และช่วงอายุ 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60

7.3 **จำแนกตามสถานภาพสมรส** พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.20 สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 และสถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00

7.4 **จำแนกตามระดับการศึกษา** พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของ

ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 และประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

7.5 **จำแนกตามอาชีพ** พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.80 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.20 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.60 พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 เกษตรกร และว่างงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 และแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.80

7.6 **จำแนกตามรายได้** พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.80 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40 กลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.20 กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และกลุ่มรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

8. ระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย โดยเรียงตามลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด สรุปได้ดังนี้

8.1 **บ้านอ้ายเต็ง** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

8.2 **บ้านไสทรก** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.80

8.3 **บ้านไร่ใหญ่** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40

8.4 **บ้านไสแต และบ้านกลางเหนือ** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20

8.5 **บ้านต้นพิกุล และบ้านคลองขามเหนือ** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.60

8.6 **บ้านควนเทียม** มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

8.7 บ้านควนเมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60

8.8 บ้านหน้าวัดควนเมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

8.9 บ้านควนจำปา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

8.10 บ้านหนองลึก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00

8.11 บ้านทุ่งสมอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

8.12 บ้านกลาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20

9. ข้อเสนอแนะในการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

9.1 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ต้องการถังขยะ รถเก็บขยะ และการจัดเก็บขยะสม่ำเสมอ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.99 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 16.44 มีการส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 11.64 ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ให้ทั่วถึง / เพิ่มช่องทางการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 9.59 มีการจัดอบรมเรื่องการคัดแยกขยะ และปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 4.79 ของแต่ละประเด็น ดูแลและซ่อมแซมถนนที่ชำรุด คิดเป็นร้อยละ 4.11 ของแต่ละประเด็น ต้องการให้ลงพื้นที่ดูแลผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 3.42 ต้องการไฟฟ้าริมถนน คิดเป็นร้อยละ 1.37 ติดตั้งกล้องวงจรปิด / แก้ไขปัญหาควันพิษจากโรงงาน / ปรับภูมิทัศน์ริมถนน เช่น ตัดหญ้า / ควรจัดโครงการที่ช่วยส่งเสริมอาชีพและรายได้เพิ่มมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.68 ของแต่ละประเด็น

9.2 ความคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ พบว่า ต้องการถังขยะและการจัดเก็บขยะ คิดเป็นร้อยละ 48.00 ปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ต้องการให้มีการบริการอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 12.00 ต้องการไฟฟ้าส่องสว่างริมถนน / ปรับลดค่าภาษีให้เหมาะสม / ต้องการกิจกรรมที่หลากหลายสำหรับผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 8.00 ของแต่ละประเด็น

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดจากประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา คือ **งานบริการด้านสาธารณสุข** ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 93.00 อยู่ในระดับมากที่สุด การที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจสูงในด้านนี้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยสามารถอธิบายได้จากแนวคิด **ทฤษฎีความพึงพอใจของ Oliver (1980)** ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการที่การรับรู้ผลการบริการ (Perceived Performance) เป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการ ในกรณีนี้ การบริการที่รวดเร็ว เป็นธรรม และเอาใจใส่ ทำให้ประชาชนรู้สึกถึงความคุ้มค่า และเกิดความไว้วางใจต่อหน่วยงาน (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) นอกจากนี้ การมี **เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจน มีน้ำใจ และให้บริการด้วยความเสมอภาค** ยังสอดคล้องกับแนวคิดการบริการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Service) ที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ไม่ใช่เพียงการจัดการเชิงระบบ แต่เป็นการสร้างคุณค่าร่วม (Value Co-creation) ระหว่างหน่วยงานกับประชาชน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเป็นภารกิจสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแนวทางของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 อีกทั้งยังสะท้อนการปฏิบัติตามหลักการบริหารจัดการที่ดีตามแนวคิดของ Haque (2001) ซึ่งเน้นการบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในวงกว้างและทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ

สำหรับงานบริการที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ** ซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 87.80 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตามแม้จะมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่ประชาชนก็ได้สะท้อนถึงความต้องการในเรื่องของการจัดการขยะ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการถังขยะ รถเก็บขยะ การจัดเก็บขยะอย่างเหมาะสม รวมทั้งการให้ความรู้เรื่องการคัดแยกขยะ เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) พบว่า งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมยังมีข้อจำกัดในมิติของความเป็นรูปธรรม (Tangibles) กล่าวคือ การให้บริการยังไม่ครอบคลุมต่อความต้องการของประชาชน และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ถังขยะไม่เพียงพอ และการแก้ไขปัญหาเรื่องขยะ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชนในครัวเรือนในการคัดแยกขยะ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะ และการจัดการขยะภายในครัวเรือนอย่างเหมาะสม เพื่อช่วยลดปัญหาเรื่องของการจัดการขยะ นอกจากนี้ ประชาชนมีความคาดหวังให้มีการพัฒนาปรับปรุงในด้านของช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการมากขึ้น ซึ่งพิจารณาได้จากประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าประเด็นอื่น ๆ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควนเมาควรพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยมีแนวทางดังนี้ 1) **เพิ่มช่องทางการสื่อสาร และการติดต่อสอบถามที่หลากหลาย** โดยจัดให้มีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่สะดวกและ

ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น จัดตั้งระบบสายด่วน (Call Center) โดยเฉพาะสำหรับการสอบถามข้อมูล แจ้งปัญหา และขอคำแนะนำได้โดยตรงและทันที รวมถึงควรมีช่องทางในการติดต่อผ่านสื่อออนไลน์ เช่น การใช้งาน LINE Official Account, Facebook หรือแอปพลิเคชันเฉพาะขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสื่อสารและรับบริการได้อย่างสะดวกทุกที่ทุกเวลา นอกจากนี้ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดูแลและตอบกลับข้อความที่ประชาชนส่งมาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และสร้างความพึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Zeithaml, Berry และ Parasuraman (1990) ซึ่งกล่าวว่า “การเข้าถึงได้ง่าย (Accessibility)” และ “การตอบสนอง (Responsiveness)” เป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพการบริการ ซึ่งจะช่วยลดช่องว่างในการสื่อสารระหว่างองค์กรกับประชาชน ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการสูงขึ้น

2) **การเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบ** ควรมีระบบที่ชัดเจนในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เช่น การจัดทำกล่องรับความคิดเห็นในสถานที่ต่าง ๆ ภายในชุมชน หรือการเปิดพื้นที่ออนไลน์สำหรับการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เช่น เว็บบอร์ด หรือแพลตฟอร์มออนไลน์อื่น ๆ ที่สามารถจัดหมวดหมู่ของความคิดเห็นได้อย่างชัดเจน เพื่อนำความคิดเห็นที่ได้รับไปใช้ในการวางแผนการบริการและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิด Participatory Governance หรือการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของประชาชน ตามที่ วีระศักดิ์ เครือเทพ (2558) กล่าวว่า การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจจะช่วยให้บริการสาธารณะตรงตามความต้องการของประชาชน และสร้างความพึงพอใจได้สูงขึ้น

3) **การฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะการสื่อสารและจิตบริการ** ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องและจริงจังในด้านการสื่อสาร การตอบคำถาม การให้คำแนะนำที่ถูกต้องและชัดเจน รวมถึงการปลูกฝังจิตบริการที่ดี เพื่อลดปัญหาการสื่อสารที่อาจเกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน แนวทางนี้สอดคล้องกับ Kotler (2000) และ Locke (1976) ที่เน้นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งมีผลต่อความรู้สึกและประสบการณ์ของประชาชนผู้รับบริการอย่างชัดเจน

4) **พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ** ควรมีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลปัญหา ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะจากประชาชนอย่างเป็นระบบและสามารถติดตามผลได้แบบเรียลไทม์ (Real-time Tracking) เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ที่เน้นความสำคัญของระบบข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อการจัดการที่มีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ

5) **การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบช่องทางการติดต่อที่ชัดเจน** ควรจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายของชุมชน การแจกแผ่นพับเผยแพร่ข้อมูล การจัดทำโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่าย รวมถึงการเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์องค์กร โซเชียลมีเดีย

หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของหน่วยงานได้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิทยากร ทองแป้น และกิตติศักดิ์ ศรีสำฤทธิ์ (2567) ที่ศึกษาเรื่องการสื่อสารเพื่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายทั้งแบบดั้งเดิมและแบบดิจิทัลจะช่วยให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและประชาชนด้วย รวมถึงข้อเสนอแนะในด้านการส่งเสริมอาชีพและการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน ซึ่งถือเป็นประเด็นสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างแท้จริง ความพึงพอใจที่ต่ำกว่างานบริการอื่นอาจสะท้อนถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมาในด้านนี้ จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนเชิงรุกและเชิงลึกมากขึ้นในการตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายและจำเพาะเจาะจงของชุมชน โดยเฉพาะการสร้างอาชีพและการดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับแนวคิดของ รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์ (2557) และวีระศักดิ์ เครือเทพ (2558) ที่เน้นว่าการบริการสาธารณะต้องสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ พบว่า “อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก” เป็นองค์ประกอบที่ได้รับคะแนนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80) สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานท้องถิ่นสามารถจัดการด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกได้ตรงตามความคาดหวังของประชาชน เมื่อพิจารณาตาม ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model: Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) มิติด้าน Tangibles (สิ่งที่จับต้องได้) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างการรับรู้คุณภาพของบริการ เพราะอาคารสถานที่ที่สะอาด สวยงาม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน เช่น ห้องประชุม ห้องน้ำ ที่นั่งพักผ่อน รวมทั้งระบบรองรับการติดต่อราชการที่เหมาะสม ช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการว่าหน่วยงานมีความพร้อมและให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ทฤษฎีแรงจูงใจ-สุขอนามัยของ Herzberg (1959) ที่อธิบายว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงานและการบริการจัดเป็นปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งหากได้รับการจัดการที่ดี ย่อมลดความไม่พึงพอใจและสร้างทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน แม้จะไม่ใช่ว่าตัวสร้างแรงจูงใจโดยตรง แต่กลับมีอิทธิพลต่อการประเมินคุณภาพโดยรวมในระดับสูง การที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับสูงสุด จึงเป็นผลจากความสามารถของหน่วยงานในการตอบสนองต่อ ความต้องการขั้นพื้นฐานด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของผู้รับบริการ ซึ่งไม่เพียงแต่ส่งผลต่อความสะดวกสบายและความปลอดภัย แต่ยังเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกด้วย ในขณะที่องค์ประกอบที่รองลงมาได้แก่ “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” (ค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ

91.80) ประชาชนส่วนใหญ่สะท้อนว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมืออาชีพ มีจิตบริการที่ดี มีความสุภาพ และแสดงความเต็มใจในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาและตอบคำถามของประชาชน ซึ่งลักษณะเชิงบวกดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2000) และ Locke (1976) ที่เห็นว่าเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมาก เจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติที่ดีและมีจิตบริการที่เหมาะสม จะส่งผลให้ประชาชนมีความรู้สึกเชื่อมั่นและมีประสบการณ์เชิงบวกต่อองค์กร และ “ช่องทางการให้บริการ” (ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.00) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับที่สูง แต่ก็ยังมีข้อเสนอแนะบางประการที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม เช่น การเพิ่มช่องทางออนไลน์สำหรับการติดต่อสอบถามและการยื่นเรื่องต่าง ๆ การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศให้เข้าถึงง่ายขึ้น และการจัดพื้นที่บริการให้มีความสะดวกสบายมากขึ้น องค์ประกอบสุดท้ายคือ “กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ” ซึ่งได้รับคะแนนต่ำสุดในกลุ่ม (ค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80) สะท้อนว่าประชาชนยังมองว่าบางขั้นตอนมีความยุ่งยากและไม่ชัดเจน จึงควรมีการทบทวนกระบวนการให้บริการเพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเพิ่มความสะดวกแก่ประชาชนให้มากขึ้น ตามแนวคิด SERVQUAL ของ Zeithaml, Berry และ Parasuraman (1990) ที่เน้นการตอบสนองที่รวดเร็ว (Responsiveness) และความน่าเชื่อถือ (Reliability)

3. สำหรับข้อเสนอแนะของประชาชน พบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนมีหลายประเด็นที่จำเป็นต้องพิจารณาปรับปรุงแก้ไข เนื่องจากเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตในประเด็นหลัก ๆ ได้แก่ การจัดการขยะ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การดูแลผู้สูงอายุ การประชาสัมพันธ์ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ที่ชี้ว่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเอาใจใส่ (Empathy) และการตอบสนอง (Responsiveness) เป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ประชาชนที่สะท้อนความต้องการเรื่องถึงขยะ รถเก็บขยะ และการจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ แสดงถึงความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือและความยั่งยืนของการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ประชาชนให้ความสำคัญนั้น สอดคล้องกับมิติความเอาใจใส่ ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดี การดูแลผู้สูงอายุและการส่งเสริมอาชีพสะท้อนถึงการตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะกลุ่มและการมีส่วนร่วมในสังคม ขณะที่การประชาสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการและนโยบายได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาชุมชนแบบมีส่วนร่วม (Participatory Development) ที่เน้นการสื่อสารสองทางและการรับฟังเสียงประชาชน ส่วนประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม เช่น น้ำประปาและถนนที่ชำรุด เป็นการสะท้อนถึงคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ซึ่งเชื่อมโยงกับแนวคิด New Public Management ที่เน้นประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง จึงอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจและ

ข้อเสนอแนะที่ปรากฏเป็นผลลัพธ์จากการผสมผสานระหว่างคุณภาพบริการที่มีมาตรฐานกับความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการการพัฒนาชุมชนในทุกมิติ

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และการมุ่งเน้นการให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลควนเมาควรรักษามาตรฐานการให้บริการดังกล่าวไว้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งพัฒนาระบบการบริหารให้มีความยั่งยืน เพื่อคงไว้ซึ่งความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากประชาชน
2. ควรมีการดำเนินการศึกษาเชิงลึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในมิติต่าง ๆ โดยเฉพาะในด้านที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นฐานข้อมูลสำคัญในการกำหนดทิศทางการพัฒนาที่ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง
3. ควรมีการวางแผนและดำเนินการพัฒนาช่องทางการให้บริการให้มีความสะดวก เข้าถึงง่าย และทันสมัย โดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เช่น การให้บริการออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน การใช้ระบบตอบรับอัตโนมัติ (Chatbot) และการจัดทำแพลตฟอร์มสำหรับการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้รวดเร็ว ทันเวลา และเหมาะสมกับความต้องการ
4. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนพัฒนา และตัดสินใจเชิงนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นผ่านเวทีประชาคม การสำรวจความคิดเห็น หรือกลไกออนไลน์ เพื่อให้การพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปอย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และเสริมสร้างความโปร่งใสในการบริหารจัดการภาครัฐ
5. ควรดำเนินการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพในระดับชุมชนอย่างต่อเนื่อง ผ่านการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ การฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ รวมถึงการสนับสนุนด้านทุน อุปกรณ์ และช่องทางการตลาด ทั้งในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ เพื่อเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้ ลดการพึ่งพาแรงงานนอกพื้นที่ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจในระยะยาว

บรรณานุกรม

- กาญจน์ เรืองมนตรี. (2543). *เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน*. มหาสารคาม: ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- โกเมฆ มีรัตน์คำ. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว*. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คมสัน อินทะเสน และคณะ. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น*. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต). สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย.
- แคทรียา เดชบุรุษย์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560). *การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการศูนย์ไอซีที เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา*. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- จตุรินทร์ ขวัญเนตร และคณะ. (2563). *รายงานการวิจัย เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนนทรี อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ 2563*. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- จุมพล หนิมพานิช. (2550). *การบริหารจัดการภาครัฐใหม่ : หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่างของไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชมพู เนินหาด, เพ็ญภา พิสัยพันธุ์ และดาราวรรณ รองเมือง. (2563). *จิตบริการสู่งานเป็นเลิศ: บทบาทบุคลากรสายสนับสนุน*. วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี, 3(2), 33-45.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณภัทร ภูนาขาว และทตมัล แสงสว่าง. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชีในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น*. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 10(3), 240-253.

- ดุษฎีวัฒน์ แก้วอินทร์. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อวิน อำเภอปากชม จังหวัดเลย. *การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- เดือนลอย สังฆมโนเวศ. (2550). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรเทศบาลนครอุบลราชธานี*. (การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2551). ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์ ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 15*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นภาพร สุนาสวน. (2559). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่น และร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- นราธิป ศรีราม. (2557). *แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น*, เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นันทกา สายสวาท, ภฤดา กาญจนพ่าย, ปรีดา วานิชภูมิ, ปิยวัฒน์ เมืองธรรม และธนันท์ธรรสิริพัชรร์กูร. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. *วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก*, 6(3), 262-269.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). *กฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ปราณี เอี่ยมละออภักดี. (2550). *การบริหารการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ธนาเพรส.
- ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤชัย, อานภาพ เสี่ยงสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2551) *ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้จำหน่ายกล้วยแปรรูป ต่อกิจกรรมนำหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย* [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.did.go.th/person/training/satisfy.doc>.
- พรพิมล สุขตาม. (2559). *ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พรรณิ ชูทัย เจนจิต. (2545). *จิตวิทยาการเรียนการสอน* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ. เสริมสิน ปริเพรส ซิสเต็ม.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). *การวัดความพึงพอใจ*. กรุงเทพฯ : แสงอักษร.

- ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. *การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหัดลำพูน*. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- รศคนธ์ รัตติเสริมพงศ์. (2557). *ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น*. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่นหน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รัตพล มนต์เสีวีวงศ์และนิตนา ฐานิตธนกร. (2558). ปัจจัยการสร้างคุณค่าของตราสินค้า คุณภาพในการบริการและเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ: กรณีศึกษาร้านกาแฟแบรนด์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. *การประชุมวิชาการการบริหารและการจัดการ ครั้งที่ 10*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). คุณค่าของตราสินค้า การรับรู้ คุณภาพในการให้บริการ คุณภาพของอาหาร และบรรยากาศที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารไทยของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. *การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2559 ครั้งที่ 3*. นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์ สไตลิส คอนเวนชั่น.
- วศิน อิงคพัฒนากุล. (2557). *แนวคิดในการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรเพื่อการจัดการทรัพยากรสู่ความมั่นคงทางอาหาร*. ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร (หน่วยที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิษญาดา แก้วสีขาว. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิทยธร ท่อแก้ว และกวิทย์ ศรีสัมฤทธิ์. (2567). การสื่อสารในการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสงจังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารมหาจุฬานาครธรรมศน์*. 11(8), 144-153
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2558). *15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปลผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2558). *การบริหารจัดการท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm>.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี (รายงานการวิจัย). ราชบุรี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สมิต สัมณกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร
- สันต์ชัย รัตนะขวัญ. (2559). การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น>
- สำนักบริการวิชาการ. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2561. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุธรรม ขนาศักดิ์ (2562). ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. วารสารการบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 10(1), 64-84.
- สุรียา พุ่มพวง. (2547). พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนที่สัมพันธ์กับการจัดการ. วารสารวิชาการ, 3(6), 71.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารงานทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุเมธ เมฆาวณิช. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนาสีนคม จังหวัดชลบุรี. (ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยบูรพา
- เสาวลักษณ์ ตีมัน. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

- อนุวัฒน์ เกิดสูง. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือ
เต้นอำเภอ พนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. *วารสารพัฒนาทักษะทางวิชาการอย่างยั่งยืน*, 2(1),
49-63.
- อเนก กลยณี. (2542). ความพึงพอใจของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญศึกษาระดับมัธยมศึกษา
วิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. (รายงานการค้นคว้าอิสระ
การศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- อภินันท์ จันตะนี, วลัยชญา เลิศรัชชาพันธุ์, วันเฉลิม จันทรากุล และโยธี จันตะนี. (2562). ปัจจัยที่
มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านแพรง จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา. *วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์*, 7(1), 1-12.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- อรทัย กิกผล. (2551). *หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรี.
- อัครเดช เตชาจรัสสุข. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. (ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต).
สาขาการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อำนวยการ บัญรัตนโมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น, *วารสารการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 6(1), 25-37.
- Cooper, A.M. (1985). *How to supervise people*. New York : McGraw – Hill.
- Cordupleski, R., & Zahorik. (1993). Customer satisfaction, customer retention and
market share. *Journal of Retailing*, 69, 193-215.
- Ghiselli, E. & Brown, C.W. (1992) *Personal and industrial psychology*. New York : McGraw
– Hill.
- Haque, Shamsul. (2001). The Diminishing Publicness of Public Service under the Current
Mode of Governance. (2001). *Public Administration*, 61(1), 65-82
- Katz Elihu and Brenda Danet (1973). *Brenda, Bureaucracy and the Public*. New York:
Basic Books.
- Kotler and Armstrong. *Marketing Management: Analysis, planning Implementation and
control*, 10 th ed NJ: PernticeHall. Maslow. Abraham H. *Motivation and
Personality*. New York: Harper and Row, 2002.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. 10th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

- Lock, E. A. (1976). *The nature and cause of job satisfaction, Industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Milton, C. R. (1981). *Human Behavior in Organizations: Three Levels of Behavior*. New Jersey: Prentice - Hall Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*. 64, 12-40.
- Penchansky, Roy and Tomas William J. (1981). The Concept of Access Definition and Relationship to Consumer Satisfaction. *Medication Care*. 19, 127-140.
- Porter, L.W. and Steers, R.M. (1981). *Motivation and Work Behavior* (3rd ed). New York: McGraw-Hill.
- Shelly, Maynard W. 1975. *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Hutchison.
- Weber, M. (1996). *The Theory of social and economic organization*. New York: the Free.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

ภาคผนวก ก
ภาพการลงพื้นที่





ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา

โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2568

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2568 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ได้จัดทำโครงการขึ้นจึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาขอรับบริการ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

☒ ข้าพเจ้ายินยอมให้ข้อมูล แก่ผู้ให้บริการเก็บข้อมูลการวิจัย จะเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของข้าพเจ้า เพื่อวัตถุประสงค์ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ และการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและบริการอื่น ๆ ของผู้ให้บริการ รวมถึงวัตถุประสงค์อื่น ๆ ตามที่ผู้ให้บริการเห็นสมควร ข้าพเจ้ารับทราบดีว่า หากข้าพเจ้าจะไม่ตกลงยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขได้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. ช่วงอายุ

☐ 1) 18 – 30 ปี ☐ 2) 31 – 40 ปี

☐ 3) 41 – 50 ปี ☐ 4) 51 – 60 ปี

☐ 5) 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส ☐ 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1) ไม่รู้หนังสือ ☐ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า

☐ 3) ม.ต้น/เทียบเท่า ☐ 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า

☐ 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า ☐ 6) ปริญญาตรี

☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี

5. 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.....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 2) 10,001 – 20,000 บาท

☐ 3) 20,001 – 30,000 บาท ☐ 4) 30,001 – 40,000 บาท

☐ 5) มากกว่า 40,000 บาท

7. สถานที่ทำงาน / ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชน

โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

คำชี้แจงกรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

8. ท่านรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนเมาในด้านใด

☐ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

☐ 2) งานด้านการชำระภาษี

☐ 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

☐ 4) งานด้านสาธารณสุข

ชื่อผู้เก็บแบบสอบถาม ชุดที่

ส่วนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม						
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบระเบียบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน						
1.3 การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว						
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง						
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร						
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ						
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม						
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ						
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างพอเพียง						
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ						
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม						
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....
2. ท่านคิดว่าควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการในด้านนี้อย่างต่อเนื่องได้อย่างไร
-

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการชำระภาษี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม						
1.2 ขั้นตอนการให้บริการการชำระภาษีที่มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน						
1.3 ขั้นตอนการให้บริการการชำระภาษีที่แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว						
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการการชำระภาษีอย่างชัดเจน						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง						
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร						
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ						
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม						
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ						
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างพอเพียง						
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ						
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม						
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการด้านการชำระภาษี						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

- ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....
- ท่านคิดว่าควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการในด้านนี้อย่างต่อเนื่องได้อย่างไร
.....

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม						
1.2 ขั้นตอนการให้บริการผู้สูงอายุมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน						
1.3 ขั้นตอนการให้บริการผู้สูงอายุแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว						
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการผู้สูงอายุอย่างชัดเจน						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง						
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร						
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ						
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม						
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ						
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างพอเพียง						
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ						
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม						
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....
2. ท่านคิดว่าควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการในด้านนี้อย่างต่อเนื่องได้อย่างไร
-

ส่วนที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการกองทุนหลักประกันสุขภาพอบต.ควนเมาที่เหมาะสม						
1.2 ขั้นตอนการให้บริการกองทุนหลักประกันสุขภาพ อบต.ควนเมา มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน						
1.3 ขั้นตอนการให้บริการกองทุนหลักประกันสุขภาพ อบต.ควนเมา แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว						
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการกองทุนหลักประกันสุขภาพ อบต.ควนเมาอย่างชัดเจน						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง						
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร						
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ						
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อารยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม						
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ						
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างพอเพียง						
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ						
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม						
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....
2. ท่านคิดว่าควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการในด้านนี้อย่างต่อเนื่องได้อย่างไร
.....

รายนามคณะผู้วิจัย

หน่วยงานรับผิดชอบ

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

ผู้รับผิดชอบโครงการ

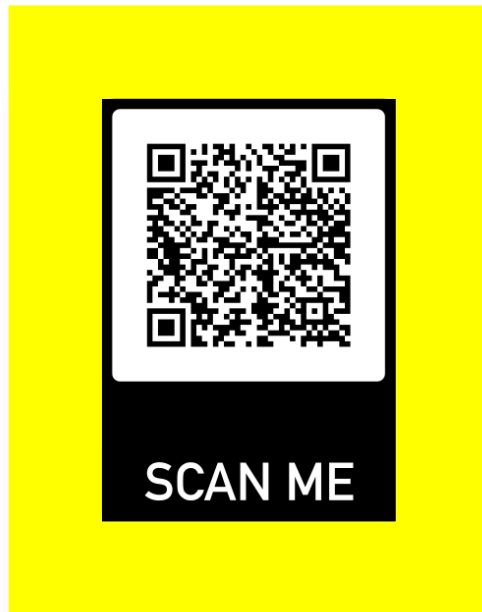
ดร.ทรงศักดิ์ ชยานุเคราะห์	ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษา ตรัง
โทร. 0 7550 0888 ต่อ 6801	

ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ จันทร์เจริญ	อธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต
---	------------------------------

ช่องทางดาวน์โหลดเอกสารงานวิจัยในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา
ประจำปีงบประมาณ 2568





มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ศูนย์การศึกษา ตรัง

111 ถ.เพชรเกษม ต.ห้วยยอด อ.ห้วยยอด ตรัง 92130

 075 500 888 <http://www.dusittrang.com>

