รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา

ประจำปีงบประมาณ

2566

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานนำผลที่ได้จากการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้แล้วยังสามารถนำไปประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกด้วย

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ได้รับความไว้วางใจจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้มีส่วนร่วมในความร่วมมือและให้บริการทางวิชาการให้กับท้องถิ่น ขอขอบคุณประชาชน คณะผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การศึกษา ตรัง
สิงหาคม 2566

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมาในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ภายในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย 1) ด้านสิ่งแวดล้อม (การบริการจัดเก็บขยะ) 2) ด้านรายได้หรือภาษี 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) ด้านสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านรายได้หรือภาษี 2) ด้านสาธารณสุข 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) ด้านสิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 3) อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ช่องทางการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการถังขยะและเพิ่มความถี่ในการจัดเก็บขยะ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.11 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เช่น เจ้าหน้าที่มาจัดเก็บภาษีที่บ้าน การติดตามดูแลผู้สูงอายุสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 26.32 ปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปา และแก้ไขปัญหาน้ำไม่ไหล คิดเป็นร้อยละ 19.55 ปรับปรุงถนนให้กว้างขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.51 รณรงค์เรื่องการจัดการขยะในครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 3.76 ควรมีโครงการส่งเสริมอาชีพหรือกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 2.26 และจัดการปัญหามลพิษที่เกิดจากโรงงานไม้ยางพารา คิดเป็นร้อยละ 1.50 และข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน พบว่า ปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.83 รองลงมา คือ เพิ่มถังขยะและการจัดเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 41.67 และติดตั้งไฟส่องสว่างริมถนน และดูแลให้สามารถใช้งานได้ คิดเป็นร้อยละ 12.50

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ประจำปีงบประมาณ 2566

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
สิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)	4.44	0.67	88.80	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.55	0.56	91.00	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.52	0.49	90.40	มากที่สุด
สาธารณสุข	4.55	0.55	91.00	มากที่สุด
รวม	**4.44**	**0.67**	**88.80**	**มากที่สุด**

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

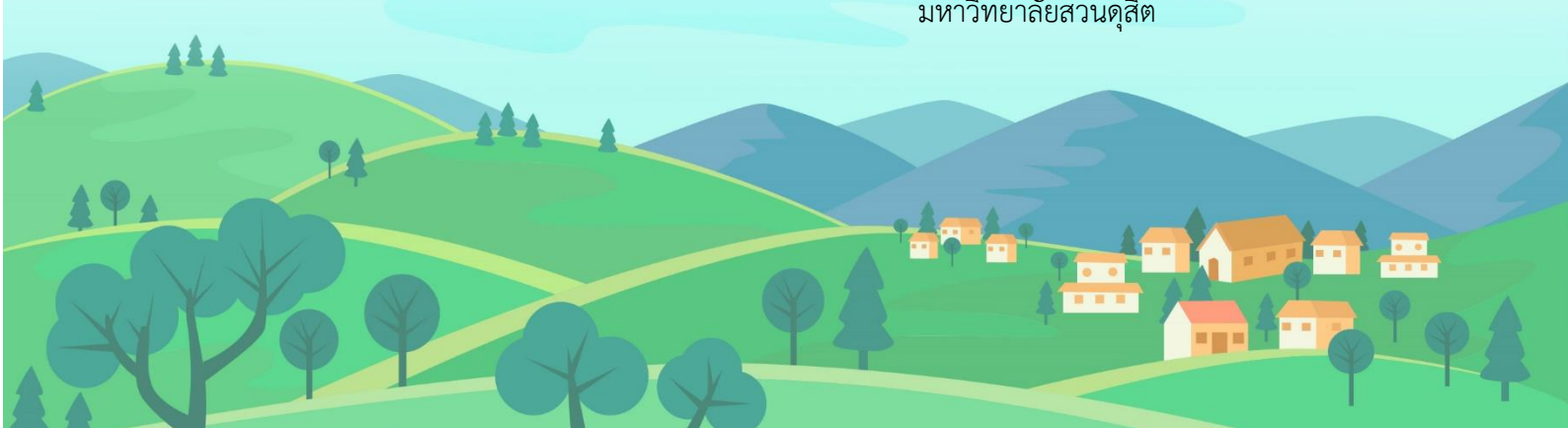
ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.67	90.40	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.45	0.71	89.00	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.60	92.00	มากที่สุด
อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	0.64	89.80	มากที่สุด

.....

(ดร.ทรงศักดา 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 3
ขอบเขตของการวิจัย 3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4
นิยามศัพท์เฉพาะ 4
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ 6
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ 11
ข้อมูลทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 36
ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย 36
กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง 36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 37
การทดสอบเครื่องมือ 37
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 37
การวิเคราะห์ข้อมูล 38
บทที่ 4 ผลการวิจัย 39
ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ 40
ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล 45
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ 52
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ 90

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ **93**
อภิปรายผล 102
ข้อเสนอแนะ 105
บรรณานุกรม **106**
ภาคผนวก ก ภาพการลงพื้นที่ **111**
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม **113**
รายนามคณะผู้วิจัย **119**

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 37
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ 40
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ 41
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ 42
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ที่มารับบริการ 43
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน 44
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย 45
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 47
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ 52
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ 53
ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ) 55
ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี 59
ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 63
ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข 67
ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม 71
ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส 72
ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน 74
ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ 76
ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ 78
ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 83
ตารางที่ 4.20 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ 90
ตารางที่ 4.21 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน 91

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ 40
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ..... 41
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ 42
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ที่มารับบริการ 43
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน 44
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย..... 46
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ 48
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ 49
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ 49
ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา..... 50
ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ 50
ภาพที่ 4.12 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 51
ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ..... 53
ภาพที่ 4.14 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ 54
ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านสิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)..... 58
ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี..... 62
ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม..... 66
ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านสาธารณสุข 70
ภาพที่ 4.19 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม 72
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการหรือการให้บริการ เป็นไปด้วยความโปร่งใส..... 73
ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการ ของประชาชน 75
ภาพที่ 4.22 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ 76
ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ..... 80
ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ 81

สารบัญภาพ (ต่อ)

หน้า

ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามความถี่ที่มารับบริการ (ต่อปี) 82
ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน ... 82
ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ 86
ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ 86
ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพสมรส 87
ภาพที่ 4.30 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา 87
ภาพที่ 4.31 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ 88
ภาพที่ 4.32 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 89
ภาพที่ 4.33 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะในการให้บริการ 91
ภาพที่ 4.34 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน 92

บทที่ 1
บทนำ

หลักการและเหตุผล

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ หน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง โดยปกติการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นอีกทีหนึ่ง (เรียกว่าการเลือกตั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมตามลำดับ) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถเลือกตั้งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตท้องถิ่นของตนได้โดยตรง ส่วนการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อมสภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่เลือกผู้บริหารท้องถิ่นแทนประชาชนในท้องถิ่น กล่าวคือ ประชาชนในท้องถิ่นจะทำหน้าที่เพียงแค่เลือกสมาชิกสภาท้องถิ่นเท่านั้น แล้วสมาชิกสภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่ในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นอีกชั้นหนึ่ง เป็นหน่วยการปกครองขนาดเล็ก ซึ่งมีกฎหมายรับรองฐานะมีอิสระในการบริหารจัดการจากรัฐในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีอำนาจในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นด้วยตัวเอง มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอาณาเขตที่แน่นอนชัดเจน มีสภาท้องถิ่น และ/หรือ ผู้บริหารท้องถิ่น มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตพื้นที่ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2561) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการวางหลักการในการบริหารไว้ในรัฐธรรมนูญ หมวดที่ 14 มาตรา 250 ของรัฐธรรมนูญ โดยแสดงเจตนารมณ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแล จัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรูปแบบหรือให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นเอง การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศ การปกครองท้องถิ่นจึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึง

ปัจจุบัน โดยเป็นแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ มีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญ ๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีภาระหน้าที่ต่อประชาชนในการกำหนดหน้าที่ซึ่งเป็นภาระความรับผิดชอบที่กว้างขวาง และขณะเดียวกันผู้รับบริการก็มีอัตราการเพิ่มขึ้นซึ่งหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติงานด้วยความล่าช้า ย่อมหมายถึงการสูญเสียเวลาอันมีค่าของผู้ใช้บริการ นอกจากปัญหาในเรื่องภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว ยังมีปัญหาเกี่ยวกับด้านการบริหารงาน ปัญหาทางด้านโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคไปยังท้องถิ่น ก็เพื่อประโยชน์ของคนในท้องถิ่น แต่กฎหมายได้บัญญัติให้คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย หรือผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถจะยุบสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลักษณะดังกล่าวถือได้ว่าไม่ได้ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระอย่างแท้จริง อยู่ภายใต้การกำกับของรัฐบาล การดำเนินงานจะต้องอยู่ภายในกรอบและขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งจะทำให้การจัดทำบริการสาธารณะไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้ ปัญหาทางด้านอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนค่อนข้างน้อย เพราะมีอำนาจหน้าที่ซ้ำซ้อนกันอยู่ ซึ่งการดำเนินงานในลักษณะนี้ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองทรัพยากรทางการบริหารของประเทศ

ในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้มีระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 เรื่องการกำหนดเงื่อนไขและวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นแก่พนักงานส่วนตำบลเป็นกรณีพิเศษ ให้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยให้คำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ความสามารถ ความอุตสาหะในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งหลักเกณฑ์ แนวทางและวิธีการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีของส่วนราชการ จังหวัดและสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนด ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อราชการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ พร้อมทั้งต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงใจจำนวน 11 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (5) งานด้านการรักษาความสะอาด

ในที่สาธารณะ (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านเทศกิจป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข และ (11) งานด้านอื่น ๆ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงใจดังกล่าวอย่างน้อย จำนวน 4 ด้าน และในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ซึ่งประกอบไปด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดบริการสาธารณะให้บริการประชาชนในพื้นที่ปกครอง ภายใต้เป้าหมายสำคัญเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี แต่การที่จะพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพจะต้องทราบผลการปฏิบัติงานว่าเป็นอย่างไร มีข้อดี ข้อเสีย เป็นอย่างไร และประชาชนและผู้ที่มารับบริการ คือ ผู้ที่จะสะท้อนให้เห็นว่าผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และตรงกับความต้องการของประชาชนและผู้ที่เข้ามารับบริการหรือไม่ ซึ่งประเด็นปัญหาเหล่านี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการดำเนินงาน สามารถวัดได้จากความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน เนื่องจากการดำเนินงานเปรียบเสมือนกลไกหลักสำคัญในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งที่ต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการดำเนินงานมากที่สุดในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่น

ดังนั้น มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง จึงเห็นความสำคัญที่จะดำเนินการวิจัยในเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนารูปแบบของการบริหารจัดการในการบริการประชาชนได้ตรงตามความต้องการของประชาชน และเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจเพื่อพัฒนาการบริหารองค์กรให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตามเป้าประสงค์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

    1) ด้านสิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)

    2) ด้านรายได้หรือภาษี

    3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

    4) ด้านสาธารณสุข

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยครอบคลุมประเด็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้าน

ช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้านของผู้ใช้บริการ และแยกตามประเภทของงานบริการ

3. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา อำเภอรัษฎา จังหวัดตรัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีจำนวน 15 หมู่บ้าน ประชาชนทั้งหมด 6,979 คน

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา อำเภอรัษฎา จังหวัดตรัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แผนการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) คำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ความผิดพลาดไม่เกิน 10% โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง

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

จากจำนวนผู้มาใช้หรือขอรับบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 6,979 คน ใช้เครื่องมือแบบสอบถามจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

3) ขอบเขตระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานการประเมิน ในระยะเวลา 3 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา

2. ทราบผลจากการศึกษาวิจัยในปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ เพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไขหรือปรับปรุงการทำงานเพื่อการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินการให้พัฒนายิ่งขึ้นไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในห้วงเวลาหนึ่ง สามารถเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี หรือในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคล

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่อง ในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึดการให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงาน/เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่เข้ามารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการในแต่ละเรื่องเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ วิธีการ รวมทั้งระยะเวลาในการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ แนวทาง วิธีการ หรือเทคนิคการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ช่วยสนับสนุนให้กับผู้มารับบริการเกิดความรวดเร็ว คล่องตัว ได้รับความสะดวกโปร่งใสและเป็นธรรม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าเป็นผู้ให้บริการตามกระบวนการและขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดการใด ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ผู้รับบริการมองเห็นหรือสัมผัสแล้วรู้สึกถึงความสะดวก ความพร้อม ความสบายกาย สบายใจ รู้สึกมีความสุขและรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้เข้ามารับบริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง สภาวการณ์ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้น คุณภาพการให้บริการอาจประกอบกันเข้าด้วยหลาย ๆ องค์ประกอบ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลาความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยนให้การต้อนรับที่เหมาะสม รวมถึงบุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ

การสื่อสาร หมายถึง การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์ เที่ยงตรงน่าเชื่อถือความมั่นคง ความเข้าใจการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการการเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

บทที่ 2
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. ข้อมูลทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

โคเลอร์ (Kotler, 1999) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมาขึ้นไปอีก

เชลลี่ (Shelly, 1975) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย

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

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

อเนก กลยนี (2542) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น ๆ

อรรถกิจ กรณ์ทอง (2545) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้นก็กำหนดเป้าหมายหลายอย่างเพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้ 1) วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งในการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534) ซึ่ง พรรณี ชเจนจิต (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่าง ๆ ออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้นบุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้นได้ 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เล็ก ๆ เป็นไปในลักษณะค่อย ๆ ดูดซับการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว และ 4) สื่อมวลชน นอกจากนี้ พอร์เตอร์ (Porter, 1981) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อประเมินงานนั้น ๆ แล้วจะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

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

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

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูง หรือระดับสูง เป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

3. ระดับอายุ จากการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และ 45 – 54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น

4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อการเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

ล็อค (Lock, 1976) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้ทาการศึกษาวิจัย ในปี ค.ศ. 1976 ไว้ 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ตัวงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2. เงินเดือน (money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ

3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การ และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพักเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือแนะนำให้คำปรึกษาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน (co – workers) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านความรู้ความสามารถ และมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. บริษัทและการบริหารงาน (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์การ เงินเดือน และนโยบายในการบริหารงานขององค์การ

การวัดความพึงพอใจ

ภนิดา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

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

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจจะสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็จะทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของ

ผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือชื่อสู้แล้วรวยก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การ ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ใน

การอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

2. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั้นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งขันหรือสูญเสียลูกค้าไป

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2557) กล่าวว่า ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้

คอร์ ดับเปิ้ลสกี้ รัสท์ และซาร์ฮอริก (Cordupleski, Rust and Zahorik, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่ง คือ บิทเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวไว้ว่า 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 บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้ 1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ 2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ 3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก 4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน 5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก 6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

การบริการสาธารณะ

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

อำนวย บุญรัตนไมตรี (2559) ได้อธิบายไว้เกี่ยวกับแนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองท้องถิ่นว่า ต้องมีเนื้อหาสาระครอบคลุมถึงขอบข่ายและความหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ การจัดสรรอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การแบ่งความรับผิดชอบ การจัดทำบริการสาธารณะ และทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการของไทยและต่างประเทศ การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีความร่วมมือกันในระดับรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่น รวมทั้งควรมีความร่วมมือกันรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่นและการจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการที่รัฐหรือองคก์รปกครองท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการแทน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

วุฒิสาร ตันไชย (2559) 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 ความไม่ลำเอียงและ

การเปิดกว้าง ความเท่าเทียม และการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาดและมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

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

3) ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคม ความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4) ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดรับชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการ หรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดรับชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดรับชอบสาธารณะด้วย

5) ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน อย่างไรก็ตามการเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติม เพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

สรุปได้ว่า รูปแบบบริการสาธารณะ หมายถึง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบใด ตั้งแต่รูปแบบการดำเนินงานด้วยตนเอง รูปแบบการว่าจ้าง รูปแบบการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน รูปแบบสหการหรือรูปแบบกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการ

พัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (สันต์ชัย รัตนะขวัญ, 2562) การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลเมืองพัทยา องค์การบริการส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้าง พื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติภัยทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558) ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา พบว่า จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ 1. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาค จากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น (อรทัย ก๊กผล, 2552) ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบันที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบาย

กระจายอำนาจ ต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเองในภาพรวม ซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง (นราธิป ศรีราม, 2557) ดังนั้น แนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 2. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาคที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้น ประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบายการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550) ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

การบริการ (Service)

ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน จากการศึกษาของ โกเมฆ มีรัตน์คำ (2558) ได้สรุปความหมายไว้ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

Max Weber (1997) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ทฤษฎี และแนวการศึกษา” ว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณี วัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การกระทำของตนเป็นไป

อย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (Sineirate Studio – Without Hatred or Passion) ซึ่ง Penchansky Thomas (1981) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ ดังนี้ 1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ 2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง 3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ 5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

สอดคล้องกับแนวคิดของ Katz Elihu and Danet Brenda (1973) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ 1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก 2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ 3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้การบริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้นต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) การบริการเชิงธุรกิจ (Business Service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษี หรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น 2) การบริการสาธารณะ (Public Service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรีการจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

พรรณี ชุติวัฒนธาดา (2555) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง “กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวกหรือความสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล

เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค” การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ถ้านำคำว่า “SERVICE” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำเราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E = Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C = Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ สอดคล้องกับวศิน อิงค์พัฒนากุล (2559) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรงและทางอ้อมในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการและการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไปคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

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

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริง เพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษาและเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะ

อย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรม การประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ อีกทั้ง นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) ได้ให้ความหมายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ สามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ “ตำรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไร รัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นและการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับการบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ 1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย 2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ 3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา 4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง ในการจัดทำหลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่นหรือองค์กรมหาชนอิสระที่ทำหน้าที่กำกับดูแล จะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

วิชญาดา แก้วสีขาว (2550) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้

1.1 สร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการจากหน่วยงานรัฐ

1.2 คุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา สามารถให้บริการที่รวดเร็ว

1.3 ความเชื่อถือได้ในการบริการมีความถูกต้อง

1.4 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ต้องมีความประหยัดและคุ้มค่าในการให้บริการประชาชน

1.5 ลักษณะงานการให้บริการ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก คล่องตัว เสมอภาค เป็นรูปธรรม โปร่งใส

1.6 ปริมาณงานให้บริการประชาชน มีความเพียงพอตามที่ประชาชนต้องการ

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 สำหรับมาตรฐานการบริการประชาชนจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นที่สุด ใช้เวลาที่น้อยที่สุด เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

2.3 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องถือปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค

2.4 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องประกาศและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป โดยจะต้องมีวิธีการให้ประชาชนทราบมาก่อนที่จะนำมาใช้บริการของหน่วยงานของรัฐ

แคทรียา เดชบุรัมย์ (2550) กล่าวว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ ให้เกียรติลูกค้า มีความสุภาพอ่อนโยน จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับมอบบริการซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม ยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม และรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

หลักการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ

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

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้นไม่ได้อยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 รักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานดังนี้

1.2.1 ปฏิบัติงานจนกระทั่งเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

1.2.3 ไม่ผิดนัด

1.2.4 ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

2. การปฏิบัติงาน

การจัดงานในสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

2.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้าออกเพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวางพอ

2.2 ควรมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้นบังประตูหรือหน้าต่าง

2.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

2.4 การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

2.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

2.7 ห้องน้ำสะอาด

3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

3.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

3.2 ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

3.3 ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

4. วิธีการปฏิบัติงาน

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

4.1.1 ความรู้ความสามารถในงาน ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

4.1.2 ความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, อ้างถึงใน เดือนลอย สังฆมโนเวศ, 2550) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package-Service ดังนี้

1. ยึดการสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎหมายระเบียบเช่น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์

จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปัดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบ วิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และให้เวลาในการให้บริการเหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น อนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน

การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับ แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ร้องขอก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใดหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่า การติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจ ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้อง ชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้ว ก็ควรที่จะมีการพูดจาไกล่เกลี่ยคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้ อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือ

การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึก รับผิดชอบในเชิงศีลธรรมจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นเป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการ ให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ได้ หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการ การให้บริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

คุณภาพในการให้บริการ

ความหมายและนิยามของคุณภาพในการให้บริการ

Namin (2017) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า เป็นการวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่รับรู้กับสิ่งที่คาดหวัง

ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าเป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

รัตพล มนตเสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้ของ

ผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

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

1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ

2. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

3. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการดีที่สุด

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

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

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

การวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ธุรกิจคาดหวังคือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการ

บริการธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988 อ้างใน ปราณี เอี่ยมละออภักดี, 2550) 1) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการ และสามารถใช้สิ่งเหลานั้นในการดำเนินการด้านบริการ 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้องเป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ 3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ 4) ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก 5) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจ ความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว 6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจงให้เกิดความเข้าใจได้กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าผู้ให้บริการต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป 7) ความไว้วางใจ (Creditability) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบัง แต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้ 8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน 9) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายความรวมถึง มารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อม การพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตร และความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี 10) การจับต้องได้ (Tangibility) หมายความรวมถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการบุคลิกภาพและการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น ต่อมา Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดคุณภาพบริการทั้ง 10 ข้อข้างต้นที่กล่าวมารวมถึงยังสามารถรวมปัจจัยด้านที่มีความสัมพันธ์กันรวมเข้าด้วยกันและความเหลื่อมล้ำกัน ทำให้มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้าน แทนของเดิมที่มี 10 ด้าน ดังนี้ ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL มีปัจจัยอยู่ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้ 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) คือ สิ่งที่จับต้องได้รวมถึงสิ่งที่ปรากฏให้เห็น อาทิ วัสดุอาคารสถานที่เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะแสดงผลตามที่สัญญาไว้ในเรื่อง การบริการอย่างถูกต้องและมีคุณภาพ 3) การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว 4) ความมั่นใจได้ (Assurance) คือ มนุษย์สัมพันธ์และความรู้และของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมด้านความน่าศรัทธา ความสามารถ ความปลอดภัย และความมีมารยาท เข้าด้วยกัน) 5) ความใสใจ (Empathy) คือ ความสนใจ รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า (เป็นการรวมด้านความเข้าใจเข้าด้วยกัน การสื่อและการเข้าถึงบริการ) กล่าวโดยสรุปได้ว่า ในปัจจุบันนี้ธุรกิจหรือกิจการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นของภาครัฐหรือของเอกชนควรที่จะเน้นสนับสนุนหรือผลักดันเรื่องการบริการให้มากขึ้น ให้รวดเร็วขึ้น ทั้งนี้การบริการจะต้องใส่คุณภาพลงไปด้วย ผู้บริโภคหรือลูกค้าจะจดจำได้ง่าย ส่วนงานไหนสามารถให้การบริการลงไปได้ก็ควรทำและไม่เพียงเฉพาะธุรกิจที่ให้บริการอย่างเดียวเท่านั้นธุรกิจ

ที่เกี่ยวกับขายสินค้าก็ต้องใส่การให้บริการลงไปในของธุรกิจนั้น ๆ ด้วยเพราะผู้บริโภคไม่ได้ตัดสินใจแค่ตัวสินค้าอย่างเดียวอีกต่อไปแล้ว รวมทั้งยังเจอกับสภาวะการต่อสู้แข่งขันกับคู่แข่งที่รุนแรงจึงต้องทำทุกวิถีทางที่จะสร้างเกราะป้องกันการต่อสู้แข่งขันและดำเนินอยู่รอดให้ได้ต่อไปในอนาคต ทั้งนี้จาก Parasuraman, et al. (1988) ที่ได้ระบุปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้านนั้น ประกอบไปด้วย ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง Responsiveness) ความมั่นใจได้ (Assurance) รวมถึงการเข้าถึงจิตใจ (Empathy) ธุรกิจสามารถนำปัจจัยทั้ง 5 ข้อนี้มาสร้างและพัฒนาการบริการเพื่อสร้างจุดเด่นแก่ธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงเพิ่มความแข็งแกร่งให้แก่ธุรกิจหรือองค์การ อย่างไรก็ตามธุรกิจแต่ละประเภทให้น้ำหนักความสำคัญต่อปัจจัยทั้งห้าไม่เท่ากัน ดังนั้นแล้วธุรกิจควรวิเคราะห์เรื่อง คุณภาพการให้บริการอย่างถี่ถ้วนและรอบคอบ รัดกุมเพื่อได้มากกว่าที่ลูกค้า คาดหวังในเรื่องบริการ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการและเพิ่มโอกาสที่ผู้บริโภคจะกลับมาซื้อซ้ำหรือใช้บริการซ้ำต่อไปในอนาคต

3. ข้อมูลทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ตั้งอยู่ทางทิศใต้และทิศตะวันตกของอำเภอรัษฎา ห่างจาก ที่ว่าการอำเภอรัษฎาประมาณ 3 กิโลเมตร ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ตั้งอยู่เลขที่ 98 หมู่ที่ 2 ตำบลควนเมา อำเภอรัษฎา จังหวัดตรัง

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลคลองปาง อำเภอรัษฎา จังหวัดตรัง
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลหนองช้างแล่น และตำบลห้วยนาง อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลหนองปรือ และตำบลคลองปาง อำเภอรัษฎา จังหวัดตรัง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลวังหิน อำเภอบางขัน และตำบลเขาโร อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.2 ภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศมีลักษณะเป็นลูกคลื่น และเป็นเนินทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ และมีลักษณะเป็นที่ลาดต่ำทางทิศตะวันออกและทิศตะวันออกเฉียงเหนือ

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศไม่ร้อนจัดหรือหนาวจัด โดยมีอุณหภูมิเฉลี่ยทั้งปีประมาณ 29 องศาเซลเซียส แบ่งออกเป็น 2 ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – พฤษภาคม

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน – มกราคม

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครององค์การบริหารตำบลควนเมาแบ่งเขตการปกครองเป็น 15 หมู่บ้าน ดังนี้ จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้ง 15 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านควนเมา หมู่ที่ 2 บ้านกลาง หมู่ที่ 3 บ้านไร่ใหญ่

หมู่ที่ 4 บ้านทุ่งสมอ หมู่ที่ 5 บ้านไสแต หมู่ที่ 6 บ้านต้นพิกุล

หมู่ที่ 7 บ้านกลางเหนือ หมู่ที่ 8 บ้านอ้ายเต็ง หมู่ที่ 9 บ้านควนล้อน

หมู่ที่ 10 บ้านไสหรก หมู่ที่ 11 บ้านควนเทียม หมู่ที่ 12 บ้านหน้าวัดควนเมา

หมู่ที่ 13 บ้านควนจำปา หมู่ที่ 14 บ้านนาขาม หมู่ที่ 15 บ้านคลองขามเหนือ

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลเดือน พฤษภาคม 2564)

ประชากรทั้งสิ้น 6,979 คน แยกเป็นชาย 3,435 คน หญิง 3,544 คน จำนวนครัวเรือน 2,892 ครัวเรือน

ตาราง แสดงจำนวนประชากร/หลังคาเรือน ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	จำนวนครัวเรือน
1	บ้านควนเมา	197	213	410	198
2	บ้านกลาง	243	243	186	211
3	บ้านไร่ใหญ่	280	285	565	211
4	บ้านทุ่งสมอ	388	381	769	291
5	บ้านใสแต	209	229	438	200
6	บ้านต้นพิกุล	330	353	683	431
7	บ้านกลางเหนือ	169	189	358	139
8	บ้านอ้ายเต็ง	176	215	391	151
9	บ้านควนล้อน	139	142	281	101
10	บ้านไสหรก	189	211	400	141
11	บ้านควนเทียม	251	239	490	162

12	บ้านหน้าวัดควนเมา	243	239	482	231
13	บ้านควนจำปา	222	199	421	143
14	บ้านนาขาม	143	153	296	116
15	คลองขามเหนือ	256	253	509	168
รวม		**3,435**	**3,544**	**6,979**	**2,892**

4. สภาพทางสังคม

การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง

โรงเรียนขยายโอกาส จำนวน 1 แห่ง

ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน 15 แห่ง

ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน จำนวน 1 แห่ง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง

การสาธารณสุข

โรงพยาบาลของรัฐบาล จำนวน 1 แห่ง

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควนเมา จำนวน 1 แห่ง

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

ตำบลควนเมา ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ประมาณร้อยละ 99.99 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา และมีวัด จำนวน 3 แห่ง คือ วัดควนเมา ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 วัดไร่ใหญ่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 และวัดคีรีรัตนราม ตั้งอยู่หมู่ที่ 14

5. ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การทำสวนยางพารา สวนปาล์มน้ำมัน สวนผลไม้ ทั้งนี้การประกอบอาชีพยังต้องพึ่งพาจากธรรมชาติเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากอาชีพโดยส่วนใหญ่ของตำบลควนเมาเป็นอาชีพที่ยึดเอาทรัพยากรธรรมชาติเป็นวัตถุดิบเป็นหลัก

การทำสวนยางพารา ร้อยละ 90 ของพื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมด ส่วนใหญ่จะปลูกยางพารา องค์การบริหารส่วนตำบลควนเมามีเกษตรกรปลูกยางพาราเป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญอันดับหนึ่งของ

การประมง

พื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา มีแหล่งน้ำธรรมชาติ แหล่งน้ำสาธารณะ และบ่อดินของเกษตรกรกระจายอยู่ทุกหมู่บ้าน เกษตรกรนิยมเลี้ยงปลาน้ำจืด เลี้ยงกบ เพื่อไว้บริโภคใน

ครัวเรือนแต่เกษตรกรส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ด้านวิชาการ และประสบการณ์ ทำให้มีผลผลิตน้อยและด้อยคุณภาพ

การปศุสัตว์

เกษตรกรเลี้ยงสัตว์ไว้เพื่อบริโภคในครัวเรือนหรือขายเพื่อเป็นรายได้เสริม สัตว์ที่เลี้ยงมีดังนี้

1. การเลี้ยงไก่ ส่วนใหญ่จะเป็นพันธุ์พื้นเมืองเลี้ยงปล่อยตามบริเวณบ้าน มีการเลี้ยงกันเกือบทุกครัวเรือน เพื่อบริโภคและขายในหมู่บ้าน ตำบล

2. การเลี้ยงไก่เนื้อ มีการเลี้ยงแบบเชิงธุรกิจ

3. การเลี้ยงสุกร ส่วนใหญ่มีการเลี้ยงเพื่อขายเป็นรายได้เสริม ให้แก่พ่อค้าในตำบล และมีเกษตรกรที่เลี้ยงเป็นอาชีพ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

อนุวัฒน์ เกิดสลุง (2563) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรปรับปรุงซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกชุมชน ควรให้ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามชุมชน เพื่อรับทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน และควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพโดยเฉพาะอาชีพเสริมให้กับประชาชนให้มากขึ้น

สุเมธ เมฆาวณิชย์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวางประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

อัครเดช เดชาขจรสุข (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จากผลสำรวจ

โดยภาพรวม พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

อภินันท์ จันตะนีและคณะ (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/มีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการกับการให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ระดับค่อนข้างสูง

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2562) ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 300 คน ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 งานด้านการบริหารกิจการ และบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 ตามลำดับ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2561) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.00 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.60 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ

พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.40 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ความคุ้มค่าของภารกิจ และคุณภาพของการบริการ ตามลำดับเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแต่ละโครงการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในโครงการปรับปรุงถนน โดยการปรับปรุงคุณภาพวัสดุชั้นพื้นทางด้วยปูนซีเมนต์โดยใช้เครื่องจักร Recycling แล้วทำผิวจราจรแอสฟัลติกคอนกรีต ถนนสาย ชม. ถ.1-0082 บ้านต้นตัน หมู่ที่ 3 ตำบลแม่ก๊า-บ้านใหม่สามหลัง หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ งานบริการของโรงเรียนบ้านแม่งอนขี้เหล็กสังกัดสำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมภาษีประเภทน้ำมันขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ และงานบริการตัดกิ่งไม้เนื่องจากมีกิ่งไม้หักโค่นและบางจุดกิ่งไม้ปิดบังทางเดินจราจร ตามลำดับ

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 139 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 10 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดยะลา จังหวัดสตูลจังหวัดกระบี่ จังหวัดพังงา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพัทลุง และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา เป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันสำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.3) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.3) 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1) 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1) 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.6)

ภักดี โพธิ์สิงห์ และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะและงานด้านโยธา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านกฎหมาย และ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใคร เวลาใด 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชั่วโมง ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันท่วงที 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอกับประชาชนผู้มาใช้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติม ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ น่าดู น่าอยู่ น่ามาใช้บริการ และเทศบาลควรเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอ เมื่อไปติดต่องาน

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

จักรพันธ์ แจ้งเหตุผล (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอำเภอเมืองนครนายก จังหวดนครนายก ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทางด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ และด้านพัฒนาโครงสร้าง

พื้นฐานและการสาธารณูปโภค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อมและสวัสดิการสังคม ด้านงานการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผลการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุทั้ง 4 กลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนกลุ่มอายุมากกว่า 69 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยมากกว่ากลุ่มอายุ 36-50 ปี และประชาชนกลุ่มอายุ 18-35 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรมมากกว่ากลุ่มอายุ 36-50 ปี

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

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

นภาพร สูนาสวน (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลี่มาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม

กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและการบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวัง ทำให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ รวมถึงลูกค้าจะยังคงเลือกใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลี่มาร์ทพร้อมทั้งบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2559) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลวังดิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ภาพรวมของงานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายได้พบว่า งานบริการกองช่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการกองคลังมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานบริการกองสวัสดิการการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความ พึงพอใจเท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ประกอบด้วย ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเกี่ยวข้องโดยตรง ซึ่งพักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควนเมาที่มารับบริการซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา จำนวนทั้งสิ้น 6,979 คน

กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง การสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แผนการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling)

ขนาดตัวอย่าง คำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 90 ความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 10 โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง

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

โดยกำหนดให้ n = จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่จะได้จากการคำนวณ

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยสามารถที่จะยอมรับได้ในการสรุปผล ในที่นี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน ร้อยละ 10 ดังนั้นค่า e = 0.10

Z = ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\alpha/2$ ซึ่งได้จากค่าระดับความเชื่อมั่น (1 - α) ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่น = ร้อยละ 90 จะได้ค่า Z = 1.55

N = จำนวนประชากร

โดยคำนวณจากจำนวนประชากรที่ใช้บริการแยกตามงานบริการทั้ง 4 งาน ซึ่งมีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 6,979 คน ได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์แบบเลือกตอบ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open End) คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามและได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงและหาข้อบกพร่องนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม และนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.904

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้บุคลากรที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเองได้ และในกรณีที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามเองได้จะทำการสัมภาษณ์โดยจัดเก็บข้อมูล ณ จุดบริการของหน่วยบริการจากที่พักอาศัยและจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

สรุปจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

งานบริการด้าน	เก็บจริง
สิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)	100
รายได้หรือภาษี	100
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100
สาธารณสุข	100
รวม	**400**

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

เครื่องมือทางสถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ มาตราวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามแบบให้คะแนนตามน้ำหนักของความคิดเห็นที่ตรงกับประสบการณ์จริงของผู้ตอบ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมาย ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าความพึงพอใจคิดเทียบคะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยถืออัตราการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ย 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

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

โดยกำหนดให้ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งได้เป็น 4 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และความถี่ที่มารับบริการในรอบ 1 ปี และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา จำนวน 4 งาน คือ

1) งานด้านสิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)
2) งานด้านรายได้หรือภาษี
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4) งานด้านสาธารณสุข

โดยแต่ละงานประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงการดำเนินงานและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม การดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส การดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

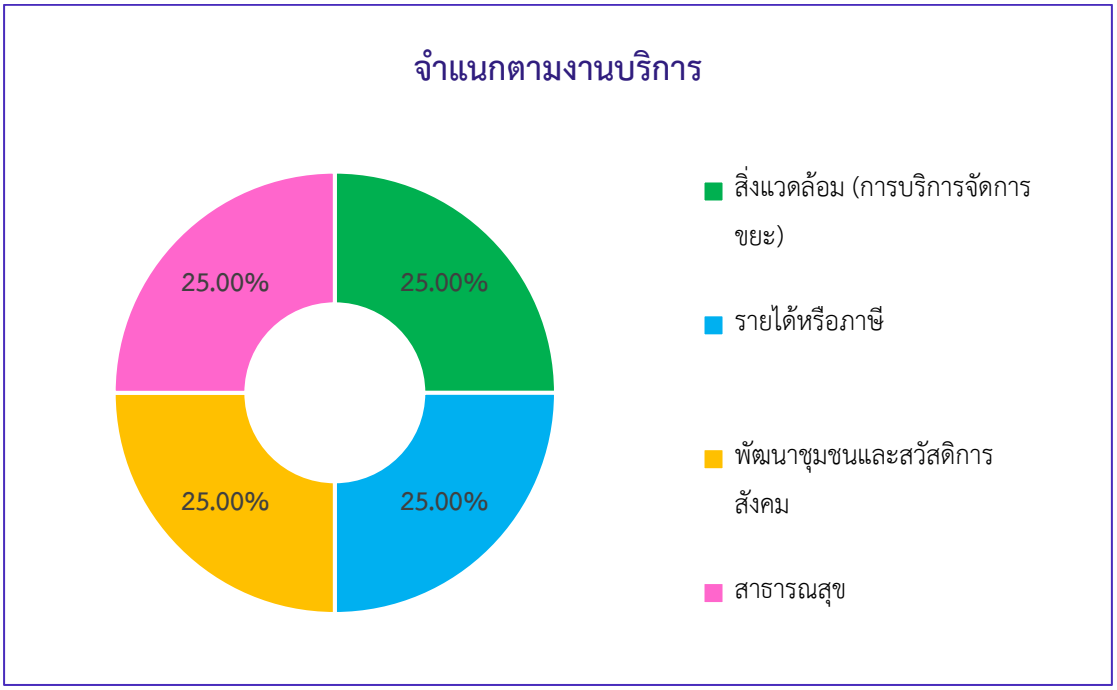
SD	หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	หมายถึง จำนวนตัวอย่าง
$\bar{X}$	หมายถึง ค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	จำนวน	ร้อยละ
สิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)	100	25.00
รายได้หรือภาษี	100	25.00
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.00
สาธารณสุข	100	25.00
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการมารับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข มีจำนวน 100 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25.00 แสดงดังแผนภูมิ

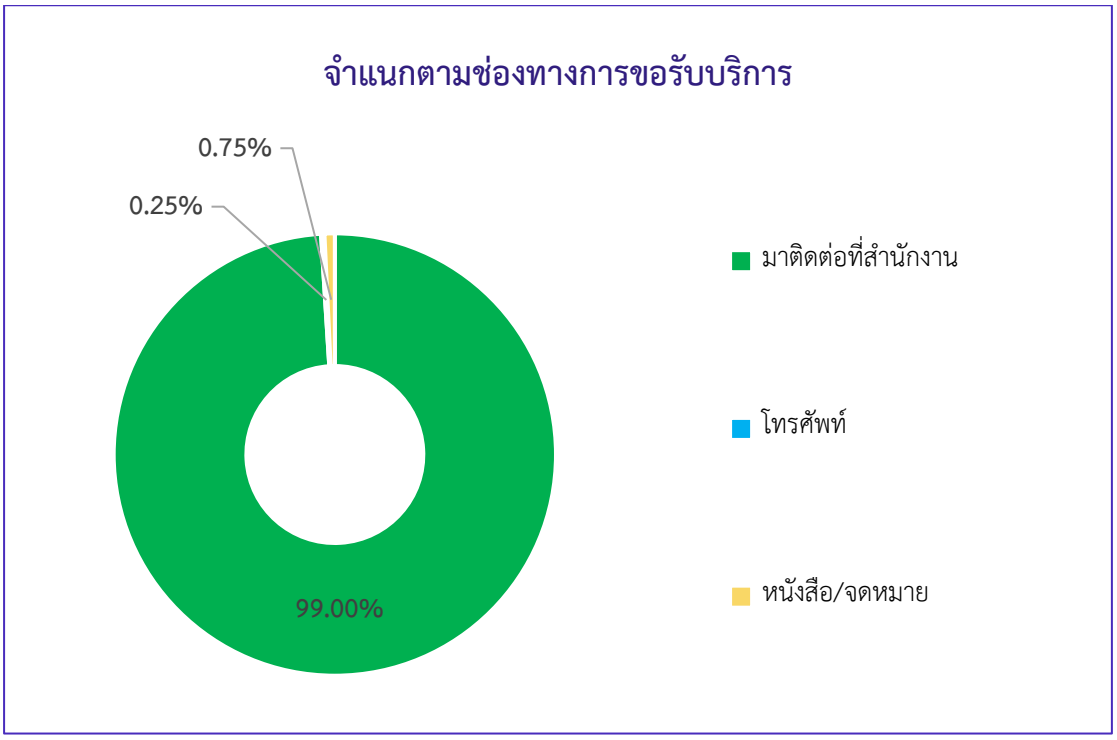


ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

ช่องทางการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มาติดต่อที่สำนักงาน	396	99.00
โทรศัพท์	1	0.25
หนังสือ/จดหมาย	3	0.75
อื่น ๆ	-	-
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่มาขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน มีจำนวน 396 คน คิดเป็นร้อยละ 99.00 รองลงมา คือ หนังสือ/จดหมาย มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 และโทรศัพท์ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 แสดงดังแผนภูมิ

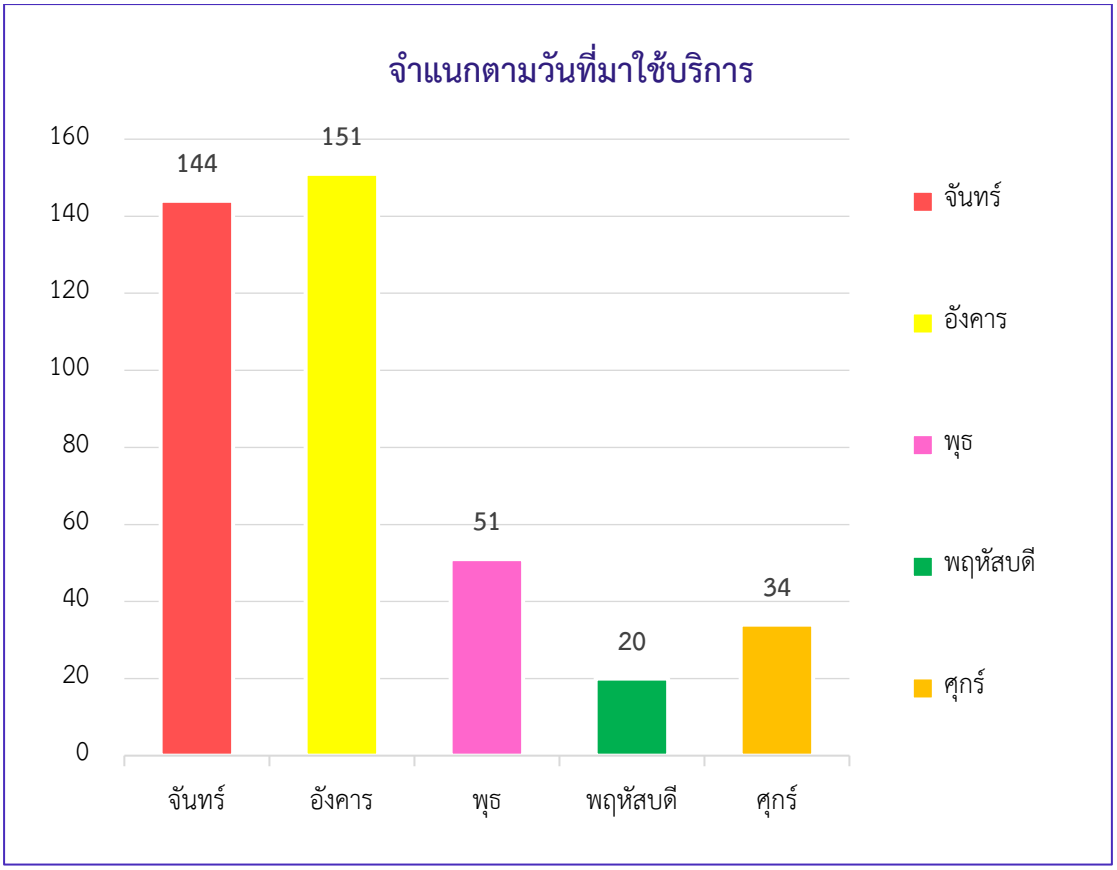


ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

วันที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	144	36.00
อังคาร	151	37.75
พุธ	51	12.75
พฤหัสบดี	20	5.00
ศุกร์	34	8.50
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่รับบริการในวันอังคาร มีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 รองลงมา คือ วันจันทร์ มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 วันพุธ มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 วันศุกร์ มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และวันพฤหัสบดี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 แสดงดังแผนภูมิ

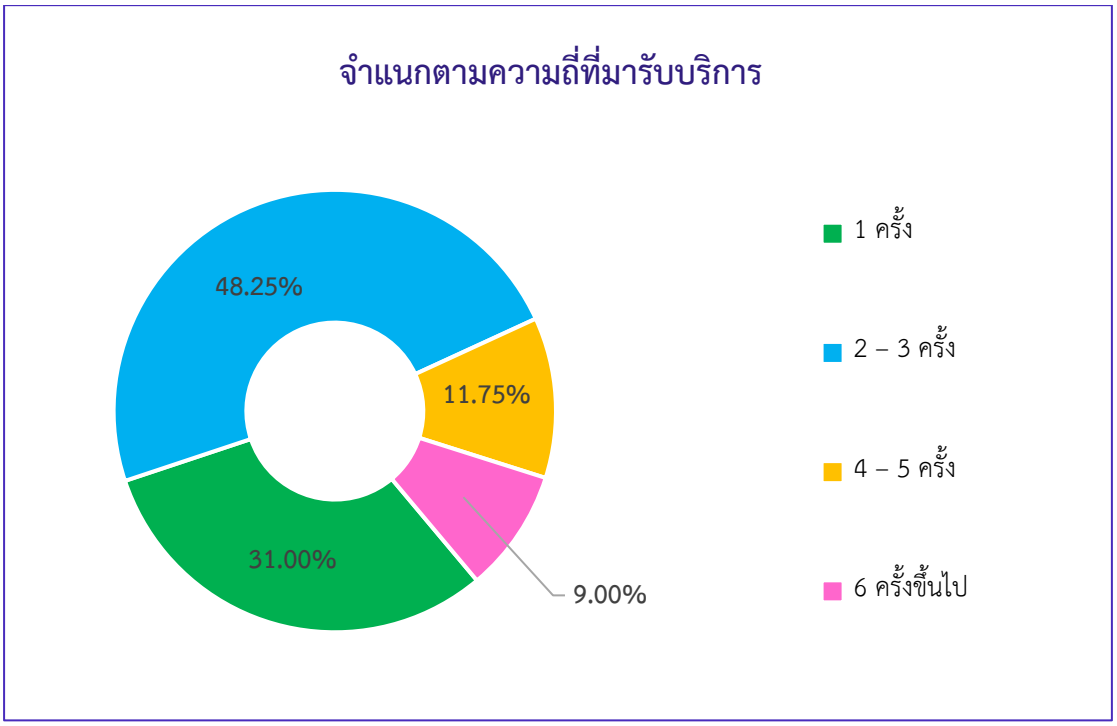


ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ที่มารับบริการ

ความถี่ที่มารับบริการ (ต่อปี)	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	124	31.00
2 – 3 ครั้ง	193	48.25
4 – 5 ครั้ง	47	11.75
6 ครั้งขึ้นไป	36	9.00
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความถี่ที่มารับบริการประมาณ 2 – 3 ครั้งต่อปี มีจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมา คือ ความถี่ 1 ครั้งต่อปี มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 ความถี่ 4 – 5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 และความถี่ 6 ครั้งขึ้นไป มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 แสดงดังแผนภูมิ

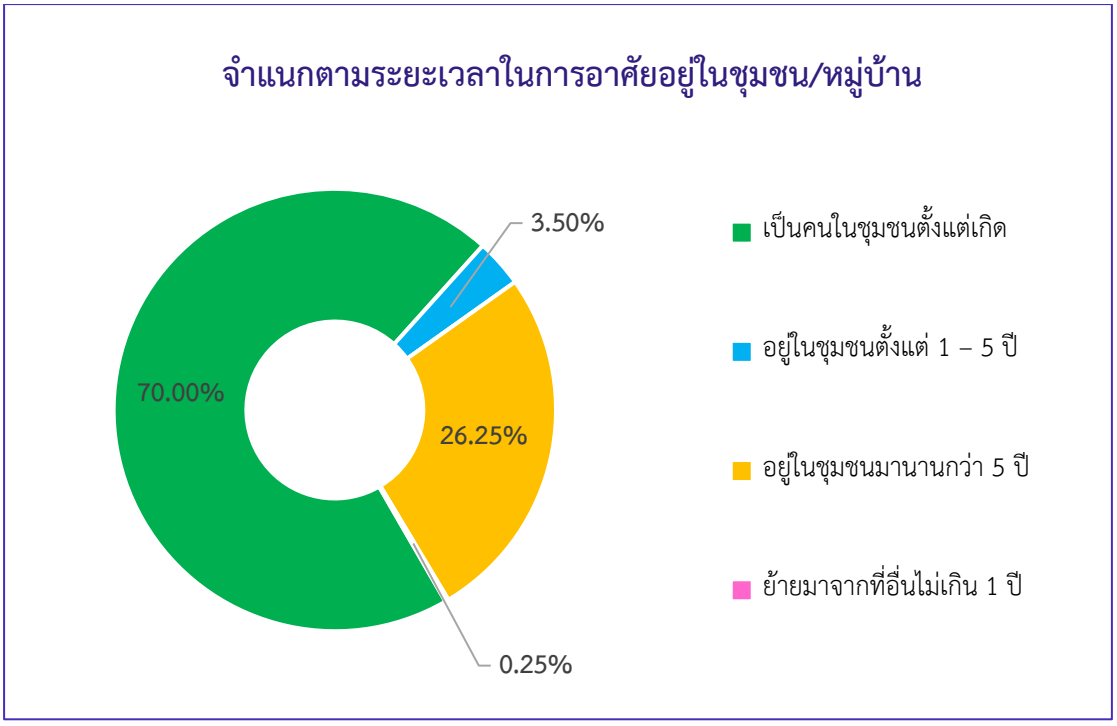


ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ที่มารับบริการ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน

ระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน	จำนวน	ร้อยละ
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	280	70.00
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 – 5 ปี	14	3.50
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	105	26.25
ย้ายมาจากที่อื่นไม่เกิน 1 ปี	1	0.25
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด มีจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมา คือ อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 – 5 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และย้ายมาจากที่อื่นไม่เกิน 1 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 แสดงดังแผนภูมิ



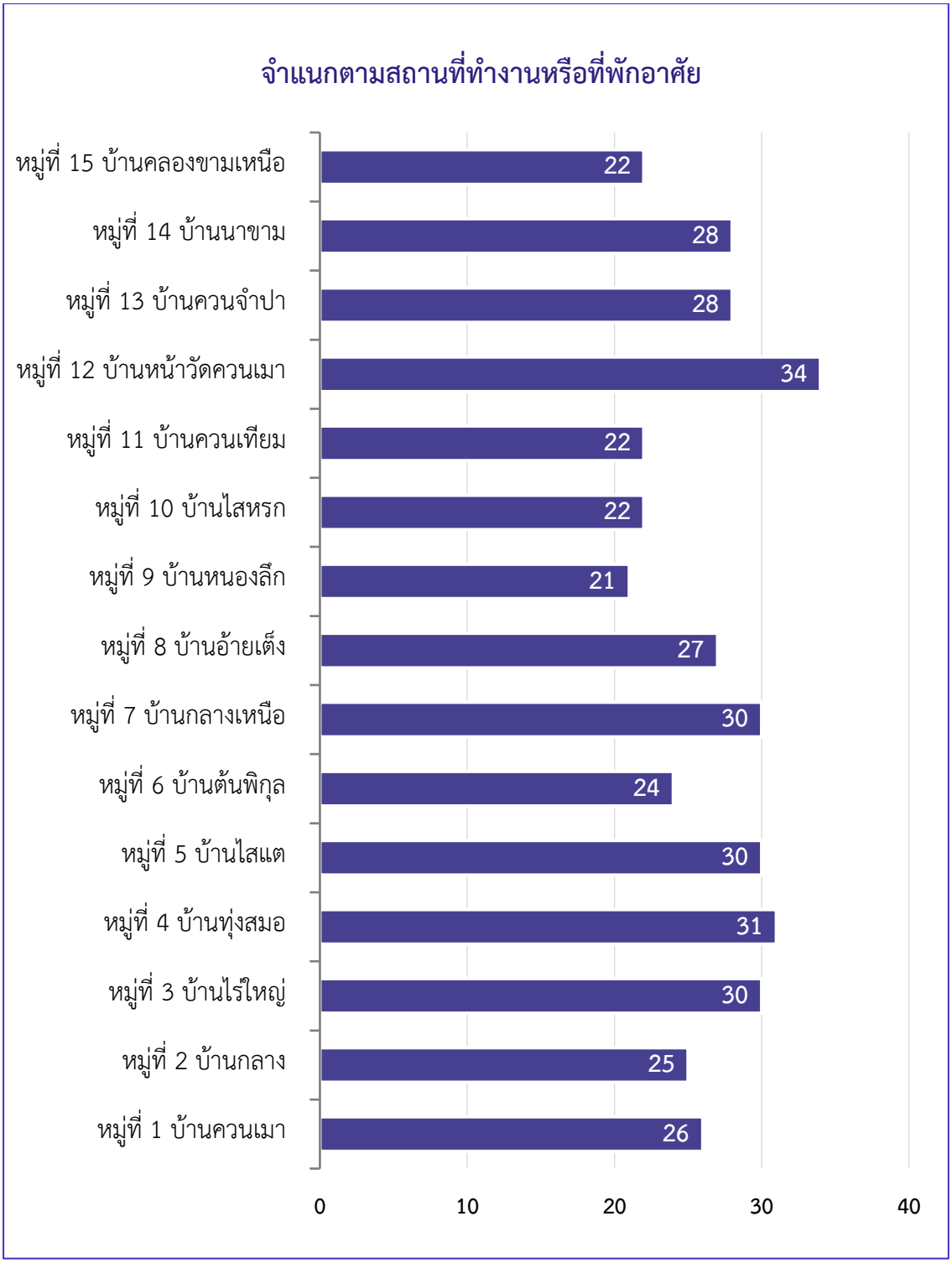
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

สถานที่ทำงานหรือพักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านควนเมา	26	6.50
หมู่ที่ 2 บ้านกลาง	25	6.25
หมู่ที่ 3 บ้านไร่ใหญ่	30	7.50
หมู่ที่ 4 บ้านทุ่งสมอ	31	7.75
หมู่ที่ 5 บ้านไสแต	30	7.50
หมู่ที่ 6 บ้านต้นพิกุล	24	6.00
หมู่ที่ 7 บ้านกลางเหนือ	30	7.50
หมู่ที่ 8 บ้านอ้ายเต็ง	27	6.75
หมู่ที่ 9 บ้านหนองลึก	21	5.25
หมู่ที่ 10 บ้านไสหรก	22	5.50
หมู่ที่ 11 บ้านควนเทียม	22	5.50
หมู่ที่ 12 บ้านหน้าวัดควนเมา	34	8.50
หมู่ที่ 13 บ้านควนจำปา	28	7.00
หมู่ที่ 14 บ้านนาขาม	28	7.00
หมู่ที่ 15 บ้านคลองขามเหนือ	22	5.50
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา พบว่า หมู่ที่ 1 บ้านควนเมา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 หมู่ที่ 2 บ้านกลาง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 หมู่ที่ 3 บ้านไร่ใหญ่ / หมู่ที่ 5 บ้านไสแต / หมู่ที่ 7 บ้านกลางเหนือ จำนวนหมู่บ้านละ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ของแต่ละหมู่บ้าน หมู่ที่ 4 บ้านทุ่งสมอ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 หมู่ที่ 6 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 หมู่ที่ 8 บ้านอ้ายเต็ง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 หมู่ที่ 9 บ้านหนองลึก จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 หมู่บ้านที่ 10 บ้านไสหรก / หมู่ที่ 11 บ้านควนเทียม / หมู่ที่ 15 บ้านคลองขามเหนือ จำนวนหมู่บ้านละ 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 หมู่ที่ 12 บ้านหน้าวัดควนเมา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 หมู่ที่ 13 บ้านควนจำปา และหมู่ที่ 14 บ้านนามขาม จำนวนหมู่บ้านละ 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 แสดงดังแผนภูมิ



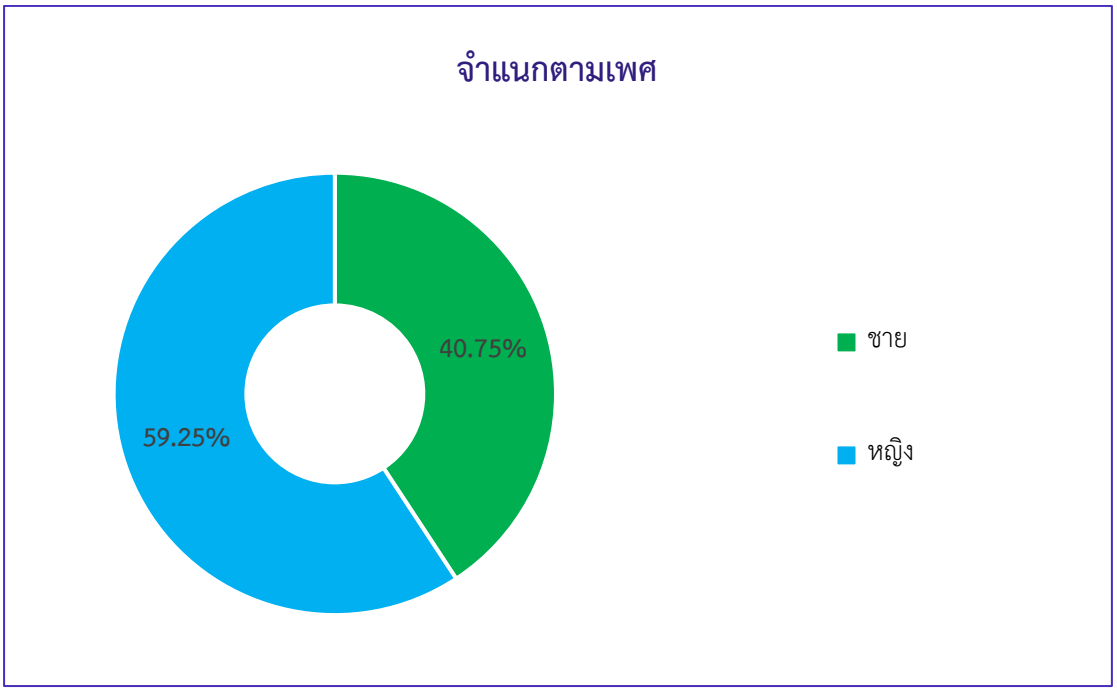
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

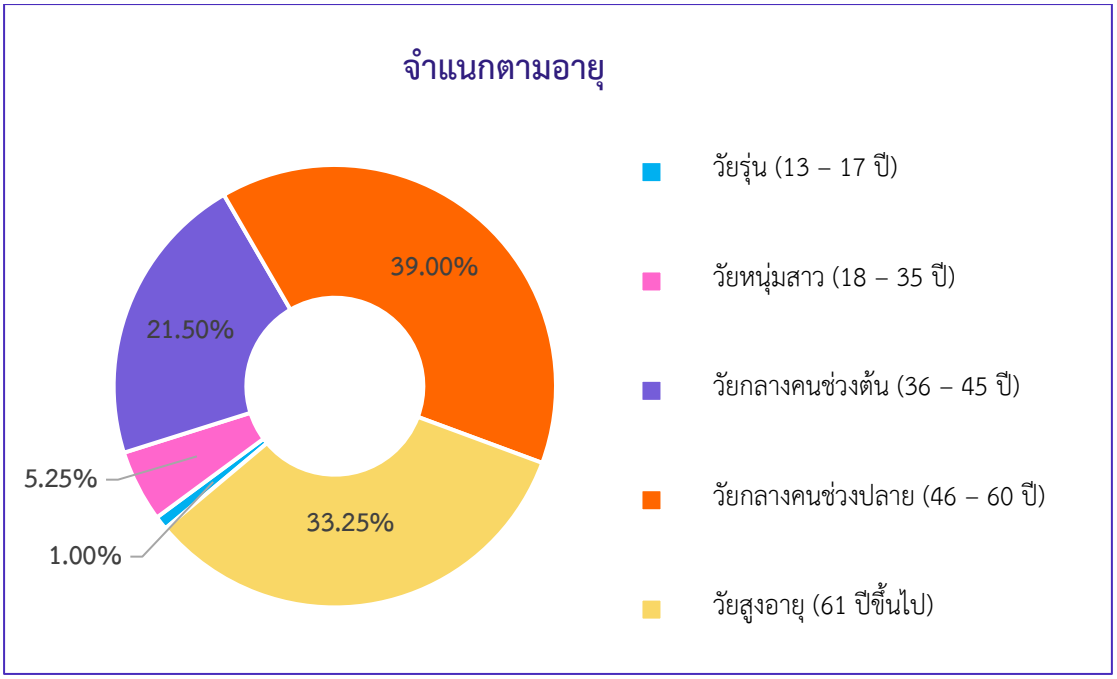
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 400)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	163	40.75
หญิง	237	59.25
อายุ		
วัยรุ่น (13 – 17 ปี)	4	1.00
วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี)	21	5.25
วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี)	86	21.50
วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี)	156	39.00
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	133	33.25
สถานภาพสมรส		
โสด	25	6.25
สมรส	326	81.50
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	49	12.25
ระดับการศึกษา		
ไม่รู้หนังสือ	-	-
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	162	40.50
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	72	18.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	113	28.25
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	39	9.75
ปริญญาตรี	14	3.50
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	4	1.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	104	26.00
พนักงานเอกชน	16	4.00
รับจ้างทั่วไป	36	9.00
เกษตรกร	186	46.50
ว่างงาน	13	3.25
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	18	4.50
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	3.75
อื่น ๆ	8	2.00

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 400)	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	15	3.75
ไม่เกิน 5,000 บาท	69	17.25
5,001 – 10,000 บาท	108	27.00
10,001 – 15,000 บาท	89	22.25
15,001 – 20,000 บาท	87	21.75
20,001 – 25,000 บาท	16	4.00
25,001 – 30,000 บาท	10	2.50
มากกว่า 30,000 บาท	6	1.50

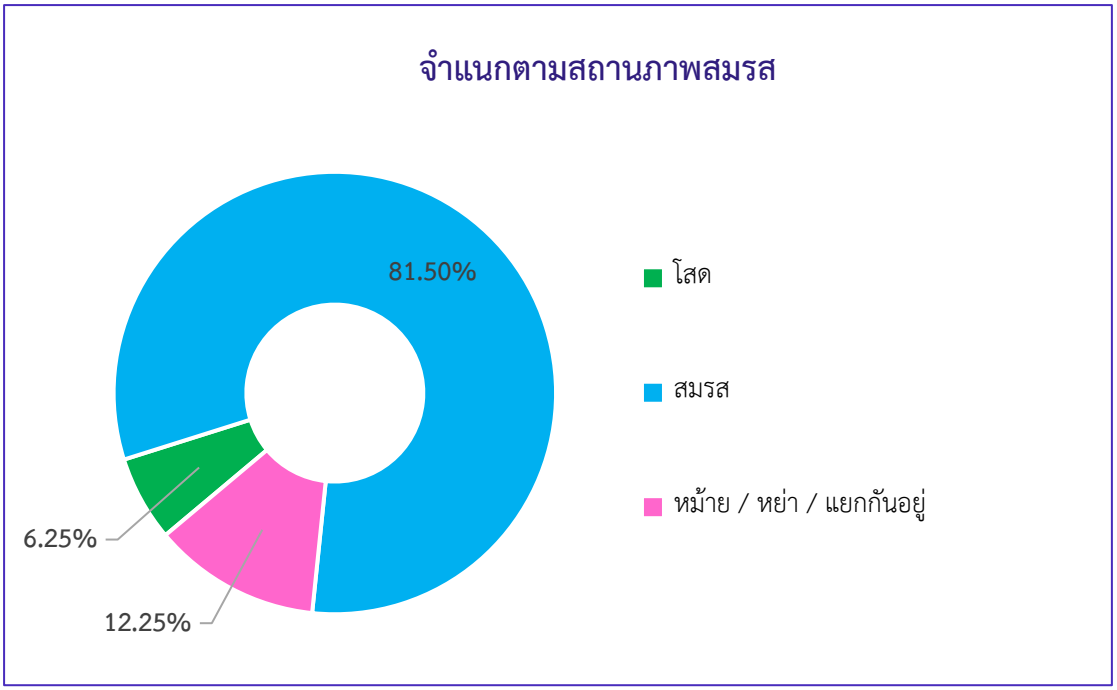
จากตารางที่ 4.7 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท แสดงดังแผนภูมิ



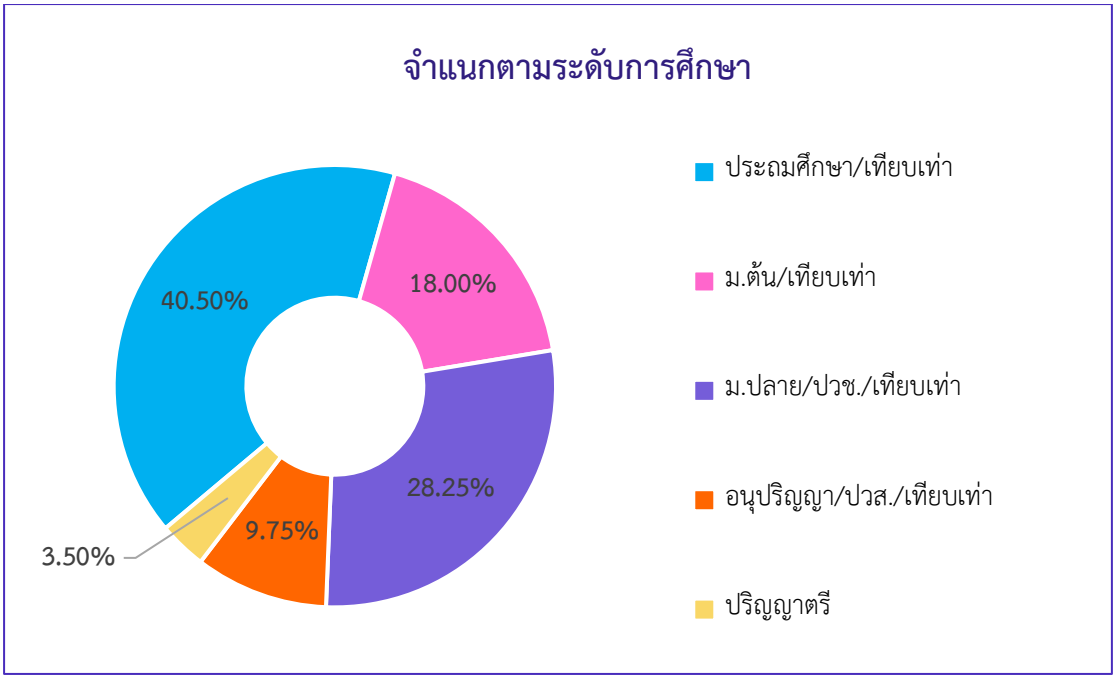
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



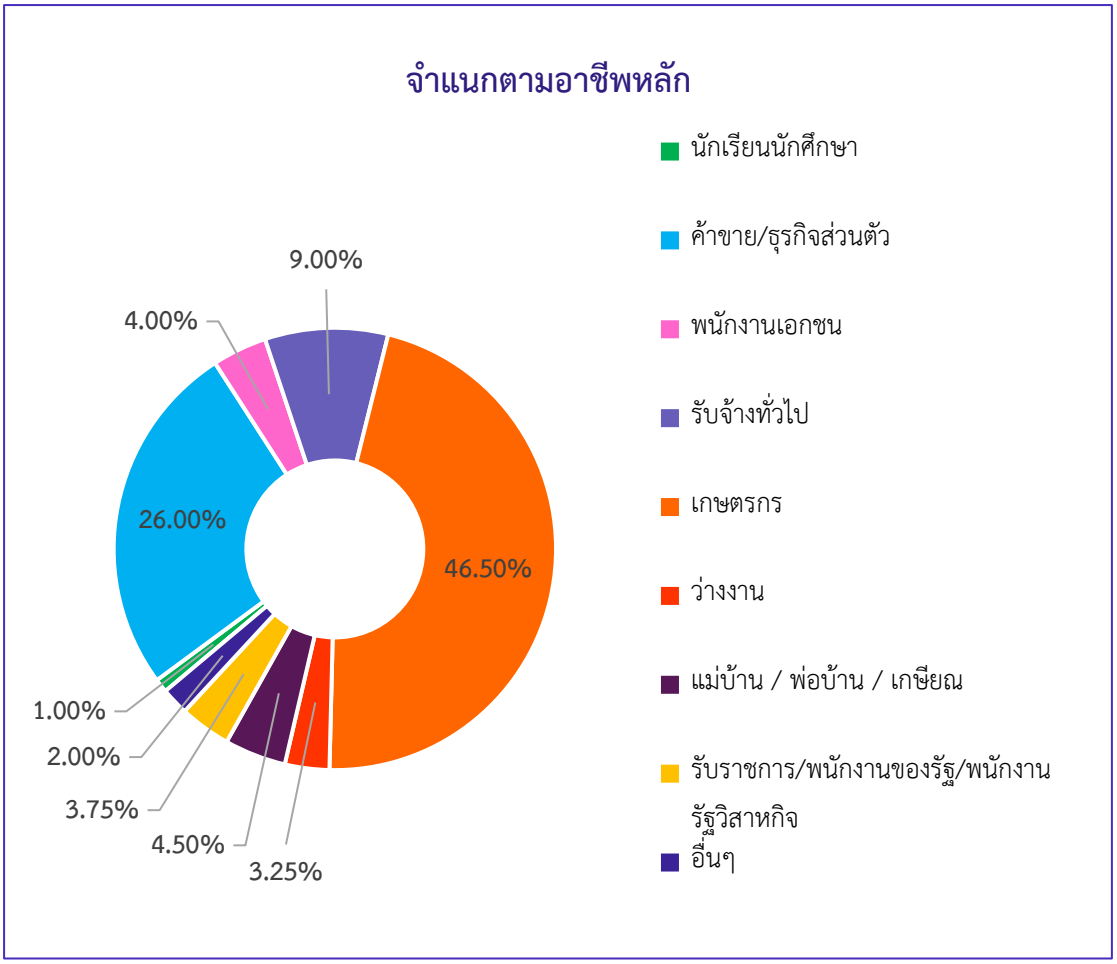
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ



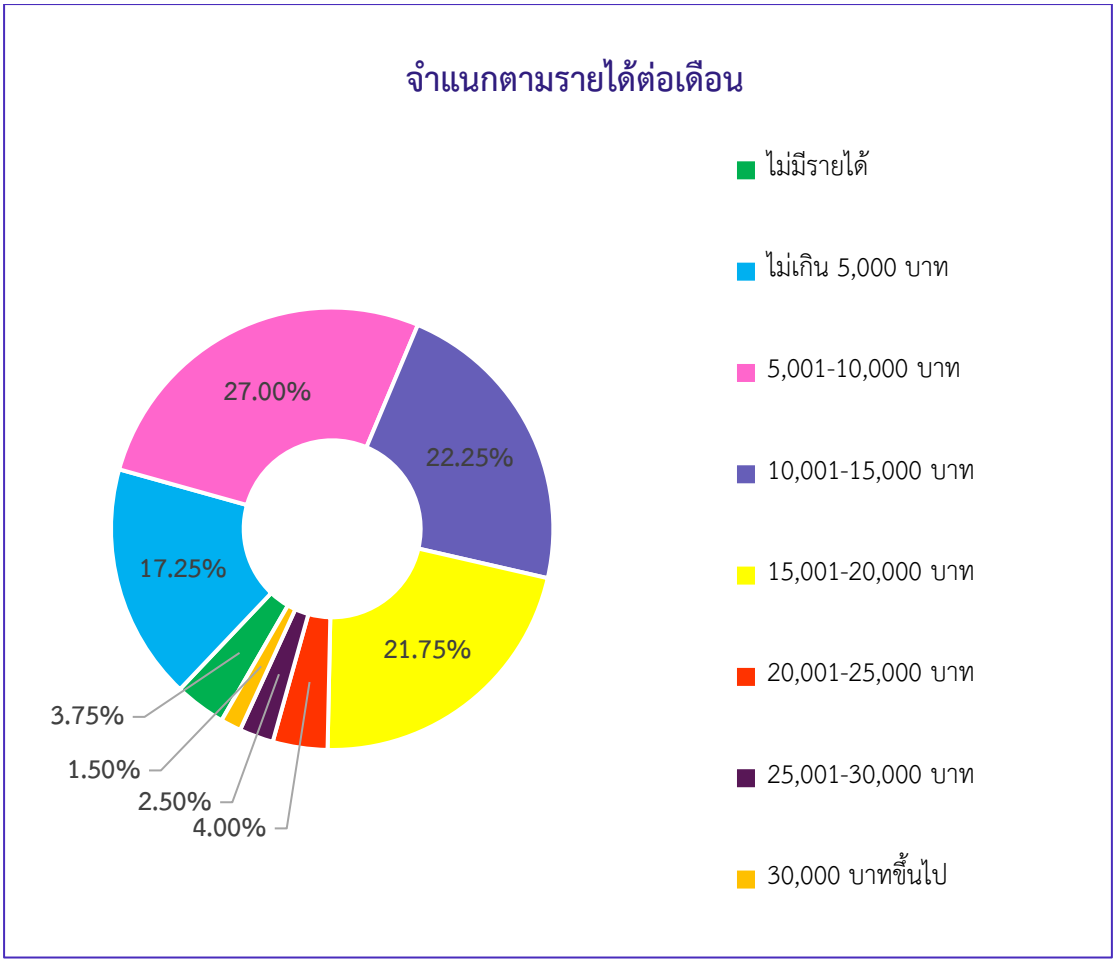
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.12 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ (n = 400)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
สิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)	4.44	0.67	88.80	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.55	0.56	91.00	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.52	0.49	90.40	มากที่สุด
สาธารณสุข	4.55	0.55	91.00	มากที่สุด
รวม	**4.52**	**0.56**	**90.40**	**มากที่สุด**

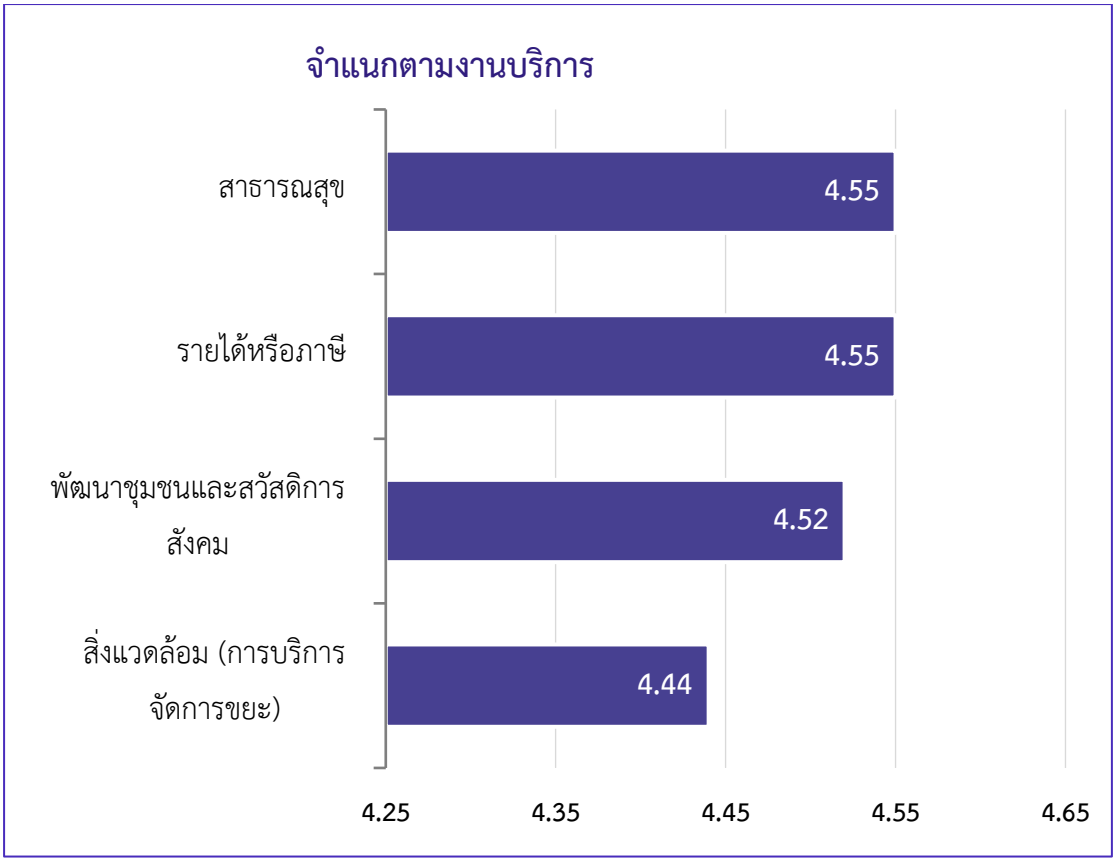
จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **สาธารณสุข** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **รายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **สิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80



ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ประเด็น (n = 400)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.67	90.40	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.45	0.71	89.00	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.60	92.00	มากที่สุด
อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	0.64	89.80	มากที่สุด

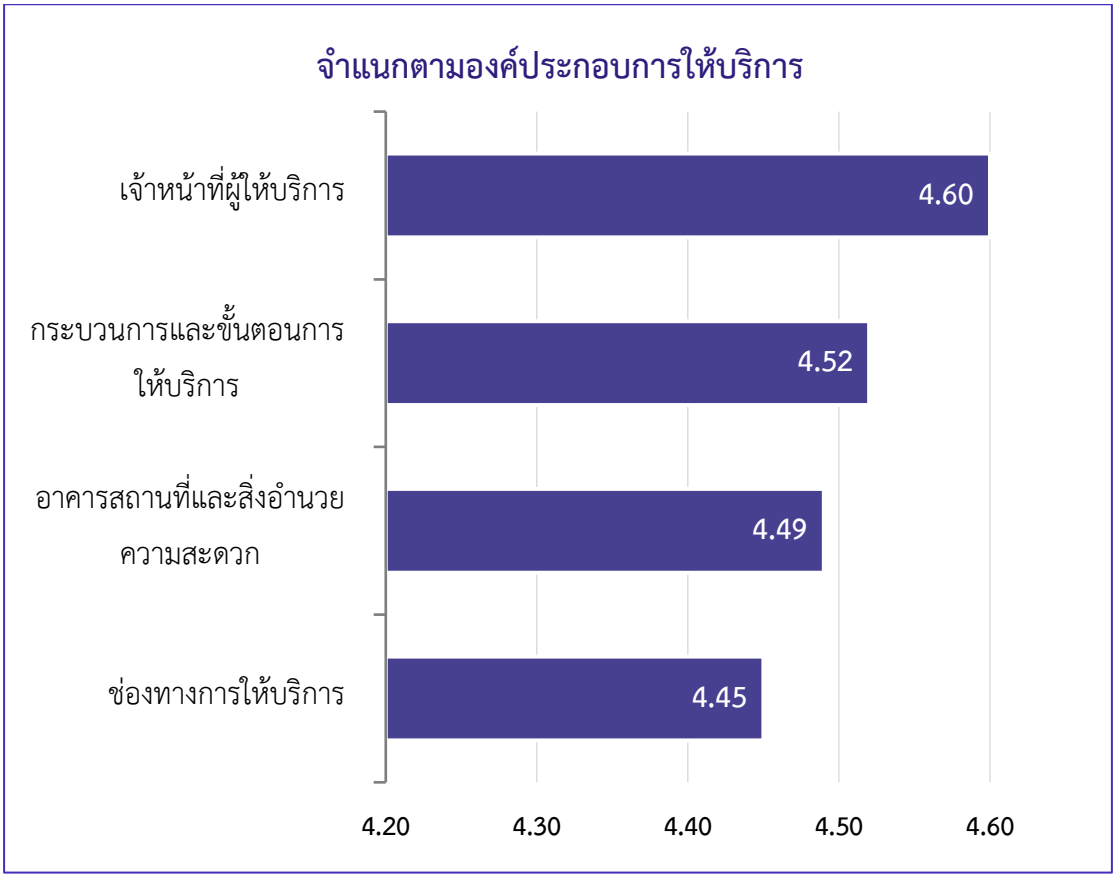
จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00



ภาพที่ 4.14 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)

ประเด็น (n = 100)	$\overline{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	**4.30**	**0.79**	**86.00**	**มากที่สุด**
1.1 ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.38	0.80	87.60	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.28	0.83	85.60	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.30	0.81	86.00	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.25	0.82	85.00	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีความเสมอภาค และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.31	0.80	86.20	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**4.41**	**0.75**	**88.20**	**มากที่สุด**
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น	4.51	0.67	90.20	มากที่สุด
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ	4.31	0.85	86.20	มากที่สุด
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ	4.38	0.83	87.60	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวัง กรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.36	0.82	87.20	มากที่สุด
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.48	0.70	89.60	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.56**	**0.64**	**91.20**	**มากที่สุด**
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.57	0.64	91.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.56	0.64	91.20	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.54	0.66	90.80	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	0.64	91.20	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.56	0.64	91.20	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.50**	**0.71**	**90.00**	**มากที่สุด**
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ มีความเหมาะสมเพียงพอ และทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน	4.51	0.70	90.20	มากที่สุด
4.2 สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.50	0.73	90.00	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น	4.48	0.76	89.60	มากที่สุด

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย	4.49	0.73	89.80	มากที่สุด
4.5 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.51	0.70	90.20	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.44**	**0.67**	**88.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านสิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ) โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.20

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สี่ คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40

2. **เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ / เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ / เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.56 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.20

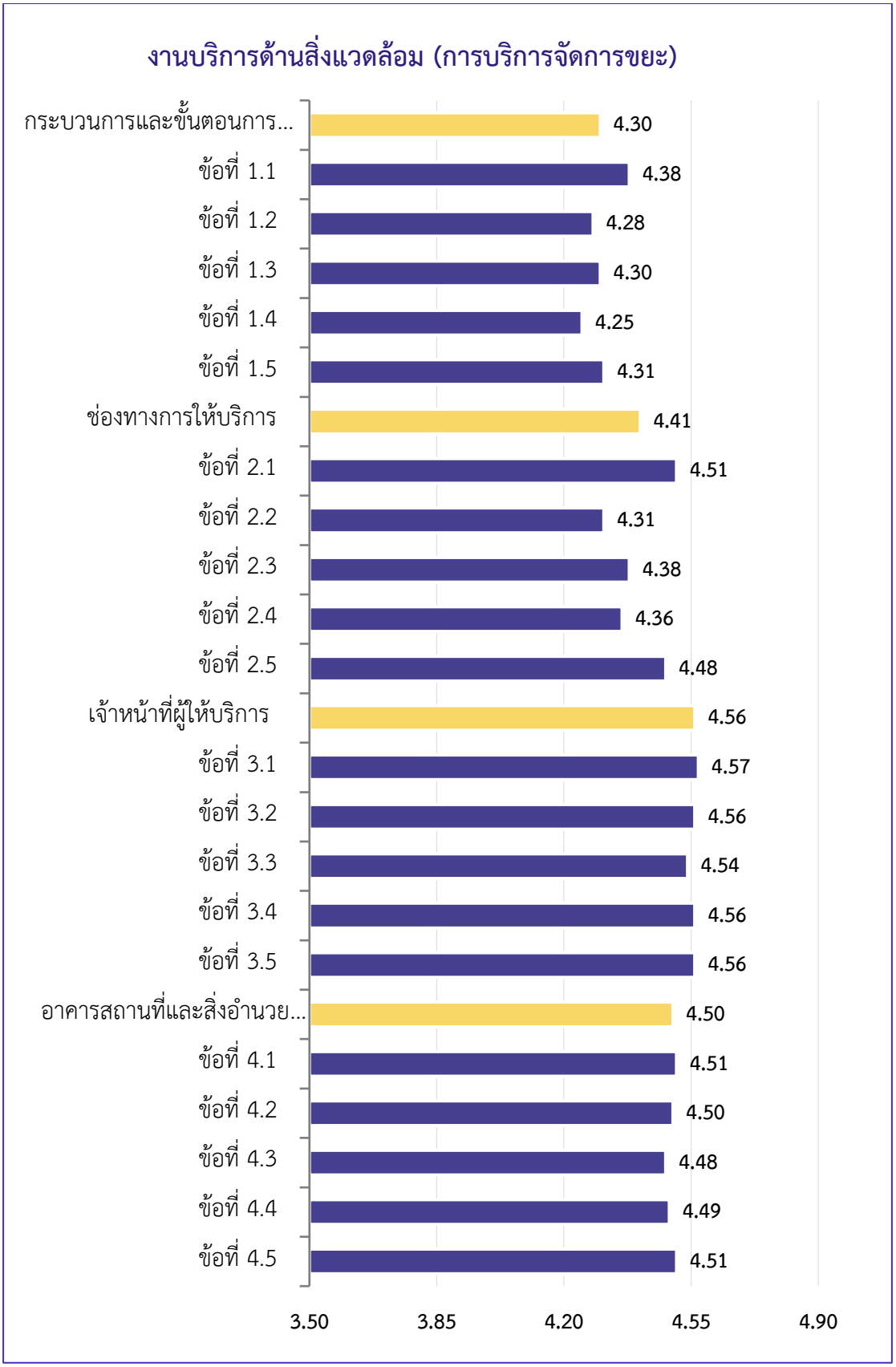
3. **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ**มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน เป็นต้น** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

2. **มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60

3. **มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00



ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านสิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	**4.63**	**0.56**	**92.60**	**มากที่สุด**
1.1 ขั้นตอนการให้บริการชำระภาษี มีระบบที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.67	0.57	93.40	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.59	0.60	91.80	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.63	0.58	92.60	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.63	0.58	92.60	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีความเสมอภาคและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.65	0.58	93.00	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**4.46**	**0.65**	**89.20**	**มากที่สุด**
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น	4.57	0.56	91.40	มากที่สุด
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ	4.40	0.74	88.00	มากที่สุด
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ	4.41	0.75	88.20	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวัง กรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.40	0.75	88.00	มากที่สุด
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.54	0.59	90.80	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.62**	**0.57**	**92.40**	**มากที่สุด**
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.63	0.56	92.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.61	0.58	92.20	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.62	0.58	92.40	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.60	0.60	92.00	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.62	0.58	92.40	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.49**	**0.62**	**89.80**	**มากที่สุด**
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ มีความเหมาะสมเพียงพอ และทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน	4.52	0.59	90.40	มากที่สุด
4.2 สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.48	0.67	89.60	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น	4.48	0.64	89.60	มากที่สุด

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย	4.46	0.66	89.20	มากที่สุด
4.5 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.50	0.61	90.00	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.55**	**0.56**	**91.00**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.60

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **ขั้นตอนการให้บริการชำระภาษี มีระบบที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40

2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีความเสมอภาค และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

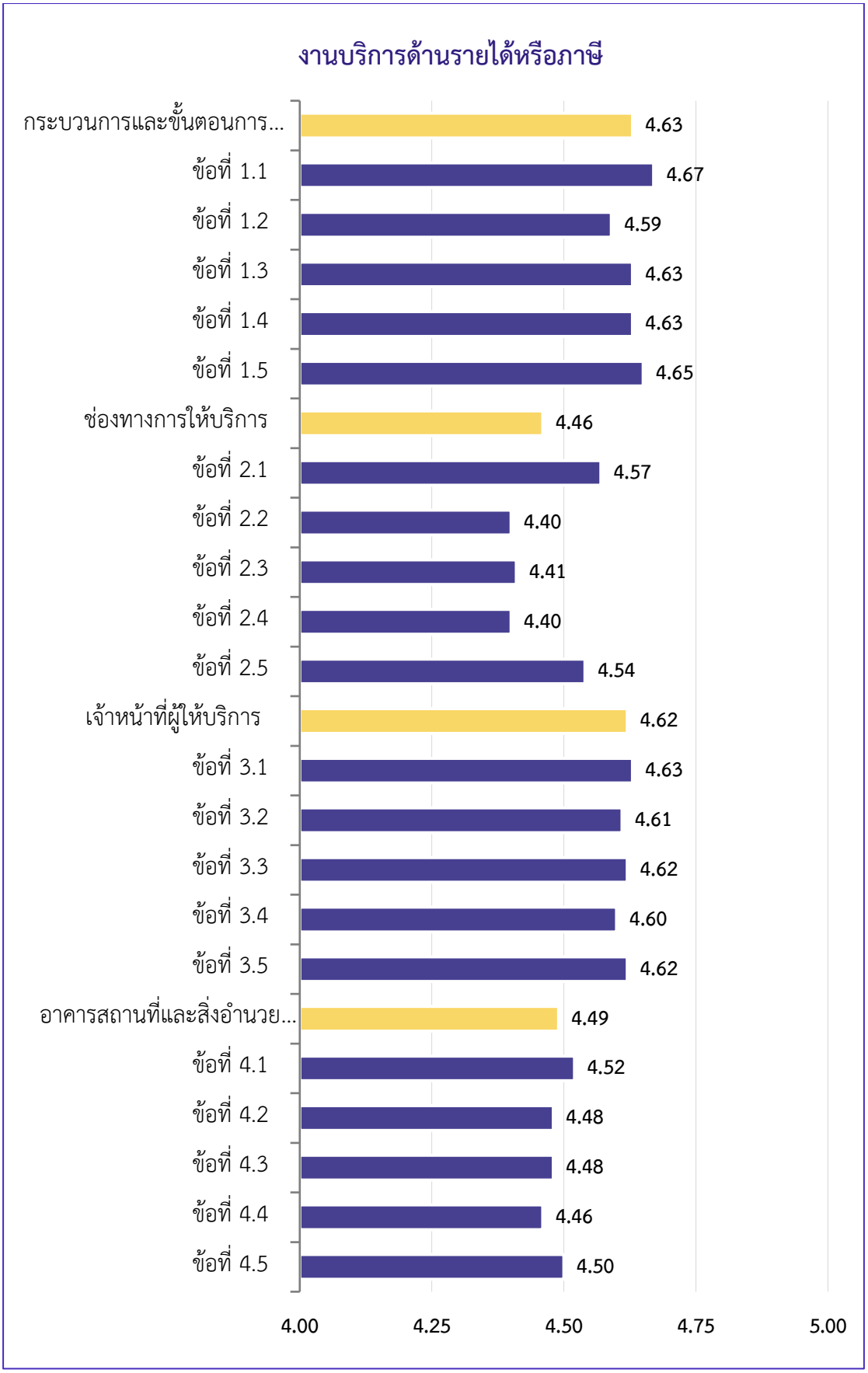
3. **มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.60

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวัง กรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น / มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 และ 0.774 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20

2. **มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20

3. **อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20



ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	**4.55**	**0.56**	**91.00**	**มากที่สุด**
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรับขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพและการจ่ายเบี้ยยังชีพ มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.60	0.57	92.00	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.52	0.59	90.40	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการการรับขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพและการจ่ายเบี้ยยังชีพ	4.57	0.57	91.40	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.51	0.61	90.20	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีความเสมอภาค และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.56	0.57	91.20	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**4.44**	**0.58**	**88.80**	**มากที่สุด**
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น	4.52	0.58	90.40	มากที่สุด
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ	4.35	0.72	87.00	มากที่สุด
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ	4.44	0.67	88.80	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวัง กรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.37	0.71	87.40	มากที่สุด
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.53	0.58	90.60	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.63**	**0.55**	**92.60**	**มากที่สุด**
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.63	0.56	92.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.62	0.56	92.40	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.62	0.56	92.40	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.63	0.56	92.60	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.64	0.56	92.80	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.44**	**0.56**	**88.80**	**มากที่สุด**
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ มีความเหมาะสมเพียงพอ และทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน	4.45	0.59	89.00	มากที่สุด
4.2 สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.44	0.61	88.80	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น	4.44	0.62	88.80	มากที่สุด

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย	4.37	0.65	87.40	มากที่สุด
4.5 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.51	0.58	90.20	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.52**	**0.49**	**90.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.60

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ช่องทางการให้บริการ / อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และ 0.56 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80

2. **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม / เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.63 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.60

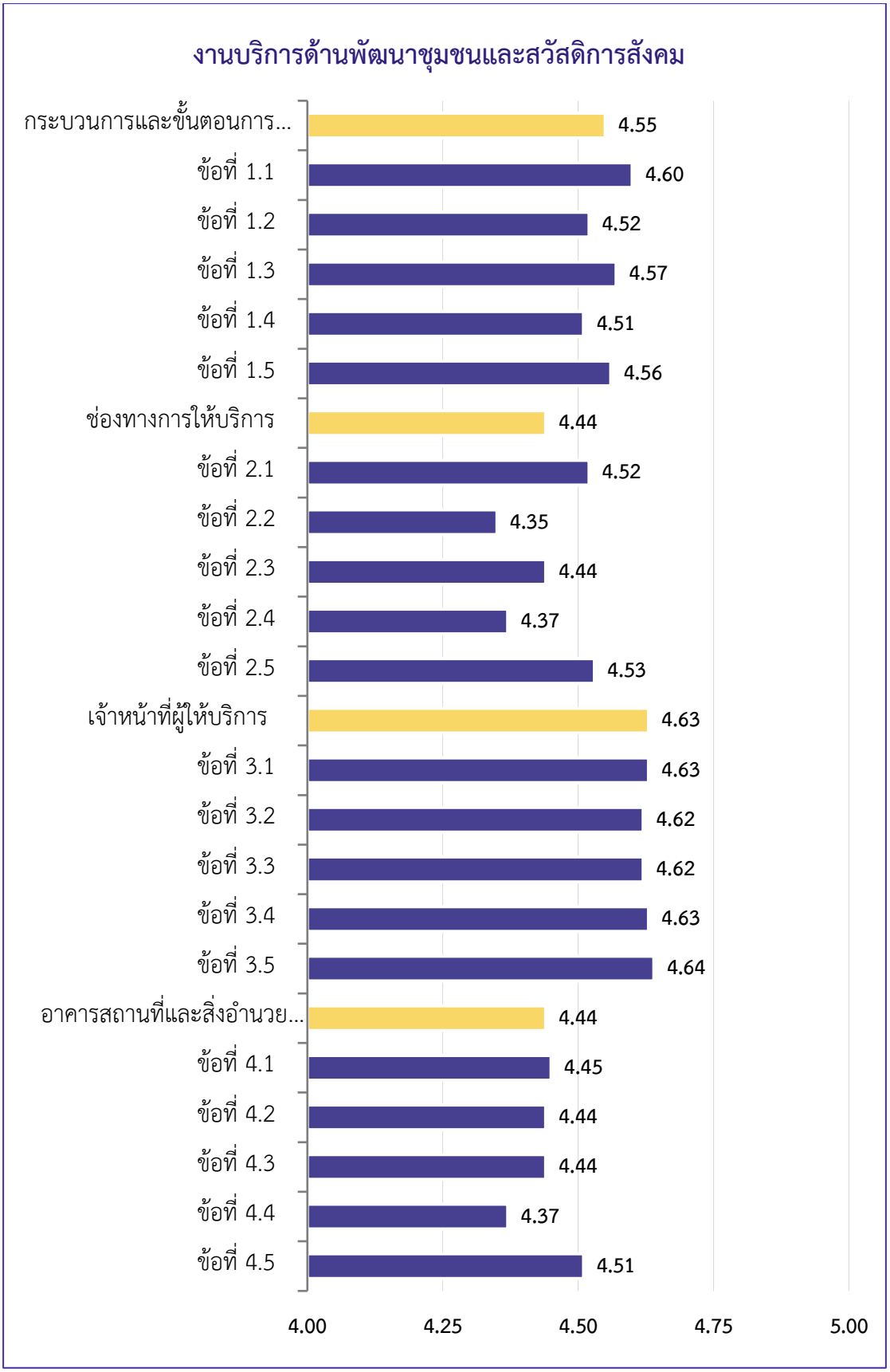
3. **เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ / เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.62 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

2. **มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวัง กรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น / อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และ 0.71 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

3. **ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น / สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ / มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 0.61 และ 0.67 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80



ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	**4.59**	**0.59**	**91.80**	**มากที่สุด**
1.1 ขั้นตอนการให้บริการงานสาธารณสุข (กองทุนหลักประกันสุขภาพ) มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.65	0.58	93.00	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.54	0.66	90.80	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.57	0.62	91.40	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.60	0.59	92.00	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีความเสมอภาค และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.59	0.62	91.80	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**4.49**	**0.67**	**89.80**	**มากที่สุด**
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ Facebook เป็นต้น	4.57	0.59	91.40	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ	4.44	0.76	88.80	มากที่สุด
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ	4.49	0.70	89.80	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center กรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.43	0.78	88.60	มากที่สุด
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.52	0.66	90.40	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.61**	**0.59**	**92.20**	**มากที่สุด**
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.64	0.52	92.80	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.60	0.62	92.00	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.60	0.64	92.00	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.59	0.62	91.80	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.61	0.60	92.20	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.52**	**0.57**	**90.40**	**มากที่สุด**
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ มีความเหมาะสมเพียงพอ และทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน	4.54	0.54	90.80	มากที่สุด
4.2 สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.50	0.61	90.00	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น	4.52	0.61	90.40	มากที่สุด

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย	4.49	0.63	89.80	มากที่สุด
4.5 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.54	0.59	90.80	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.55**	**0.55**	**91.00**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **ขั้นตอนการให้บริการงานสาธารณสุข (กองทุนหลักประกันสุขภาพ) มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

2. **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.80

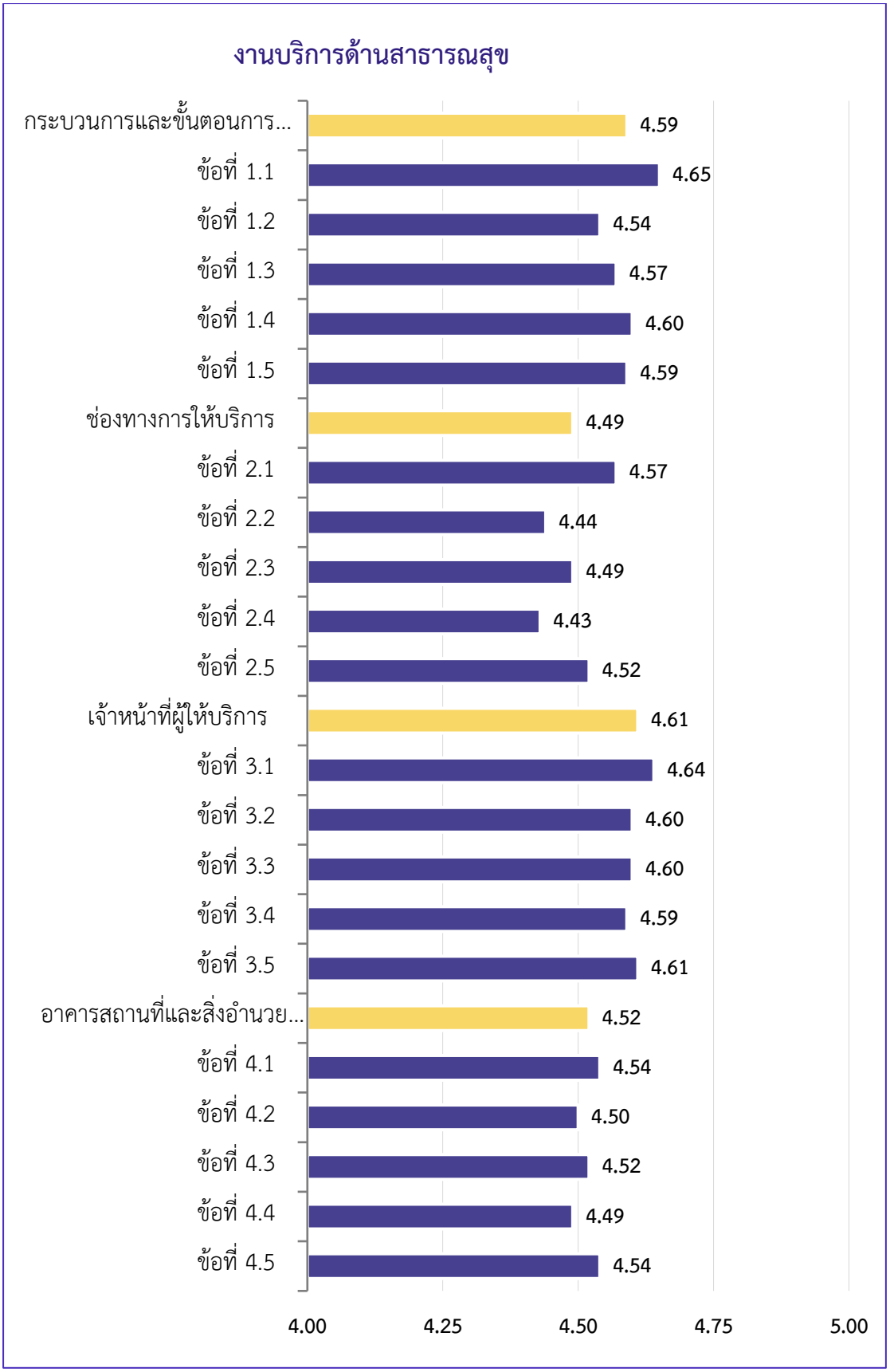
3. **เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center กรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

2. **มีช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

3. **อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80



ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม

งานบริการ (n = 400)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
สิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)	4.14	0.94	82.80	มาก
รายได้หรือภาษี	4.40	0.67	88.00	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.50	0.52	90.00	มากที่สุด
สาธารณสุข	4.41	0.64	88.20	มากที่สุด
รวม	**4.36**	**0.69**	**87.20**	**มากที่สุด**

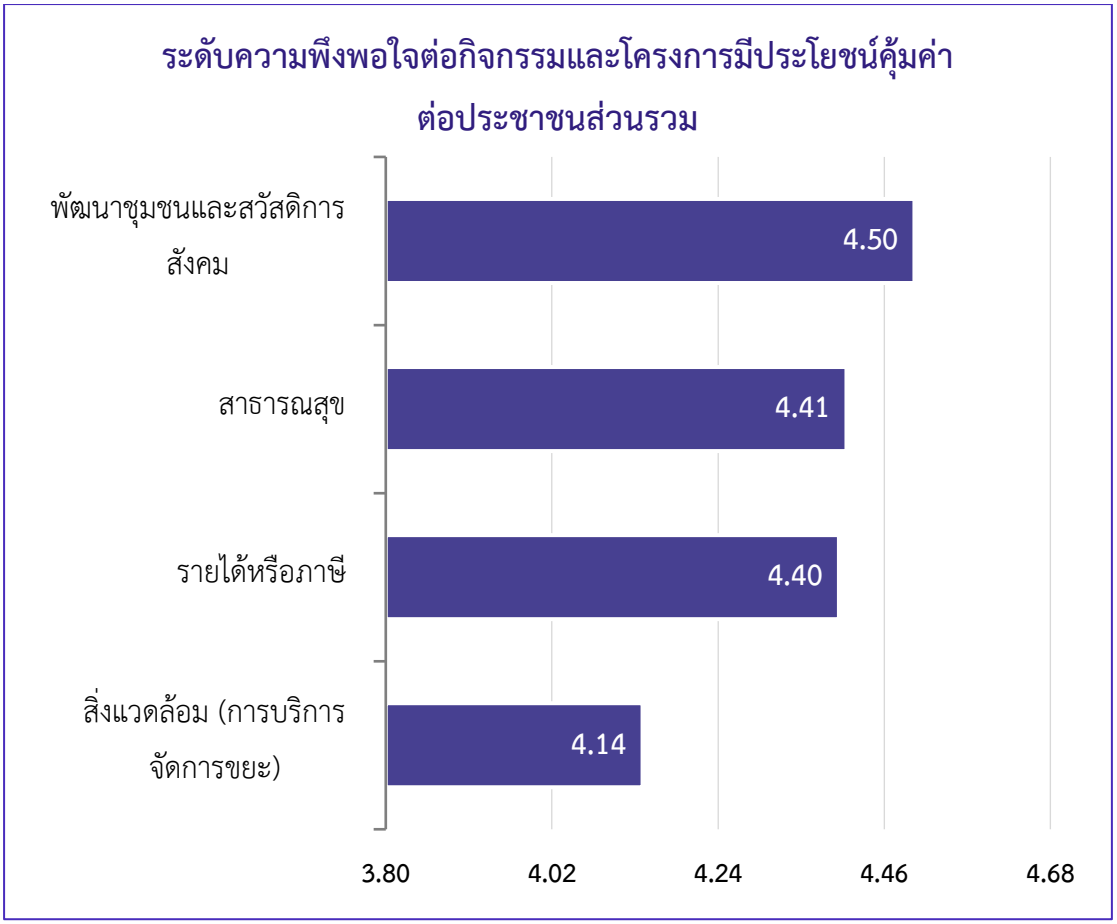
จากตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สาธารณสุข** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20

3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **รายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **สิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80



ภาพที่ 4.19 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส

งานบริการ (n = 400)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
สิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)	4.10	0.94	82.00	มาก
รายได้หรือภาษี	4.37	0.69	87.40	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.43	0.56	88.60	มากที่สุด
สาธารณสุข	4.31	0.71	86.20	มากที่สุด
รวม	**4.30**	**0.73**	**86.00**	**มากที่สุด**

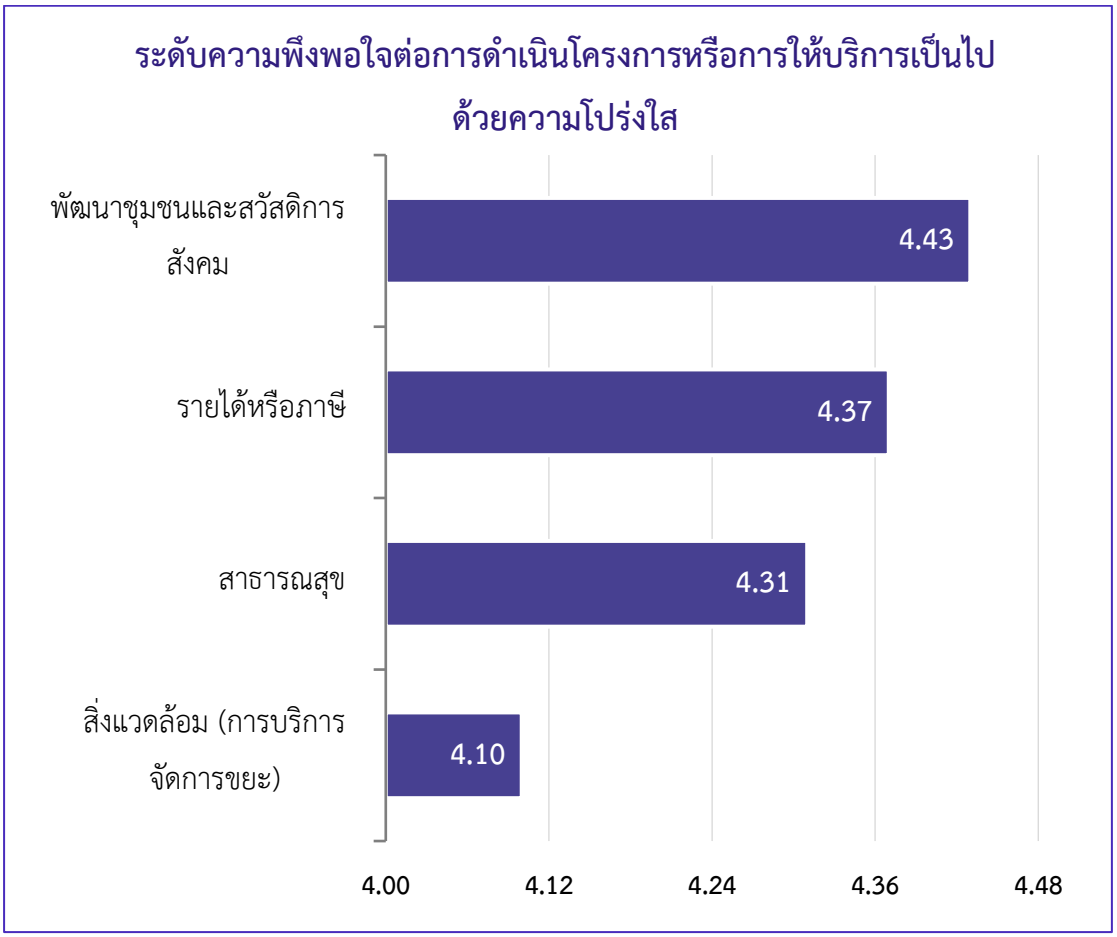
จากตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **รายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **สาธารณสุข** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20

4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **สิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00



ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน

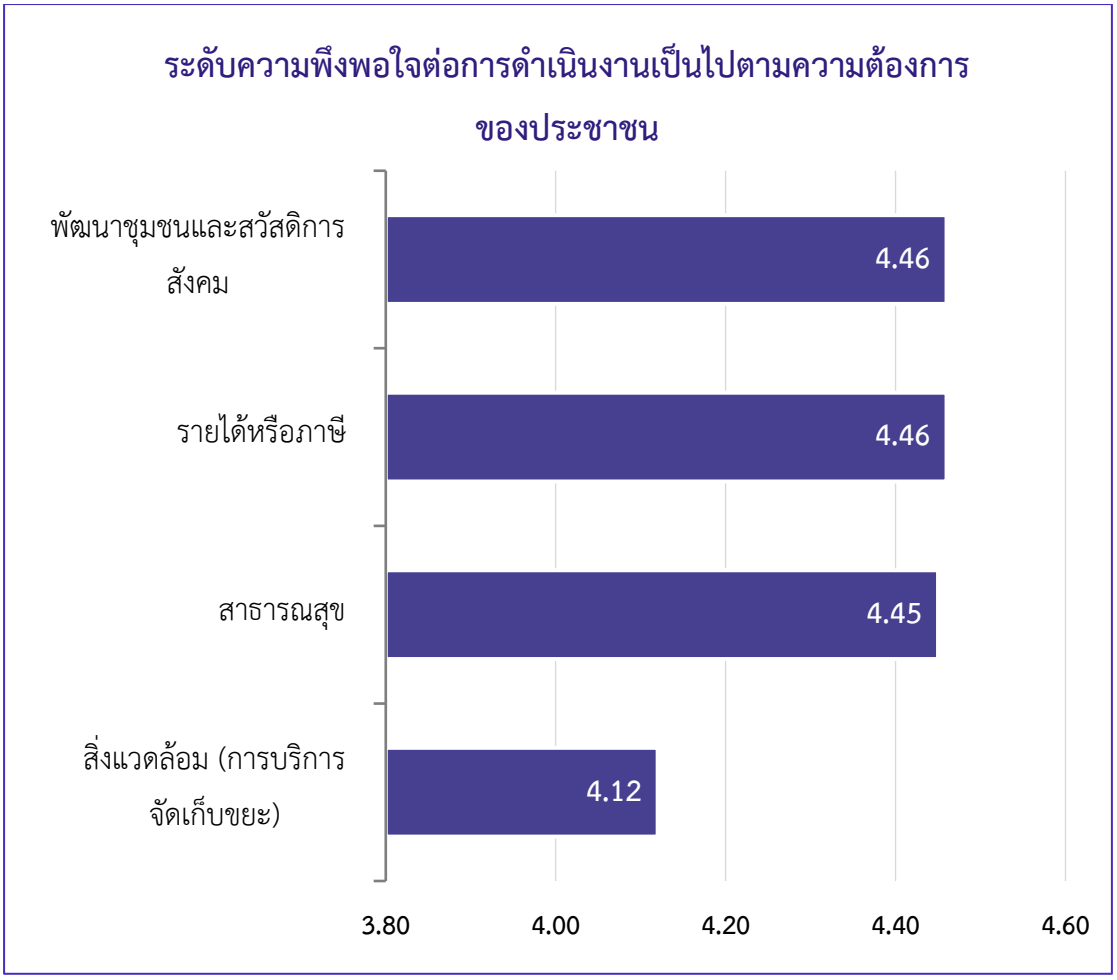
งานบริการ (n = 400)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
สิ่งแวดล้อม (การบริการจัดเก็บขยะ)	4.12	1.04	82.40	มาก
รายได้หรือภาษี	4.46	0.67	89.20	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.46	0.58	89.20	มากที่สุด
สาธารณสุข	4.45	0.64	89.00	มากที่สุด
รวม	**4.37**	**0.73**	**87.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.16 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม / รายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และ 0.67 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สาธารณสุข** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00

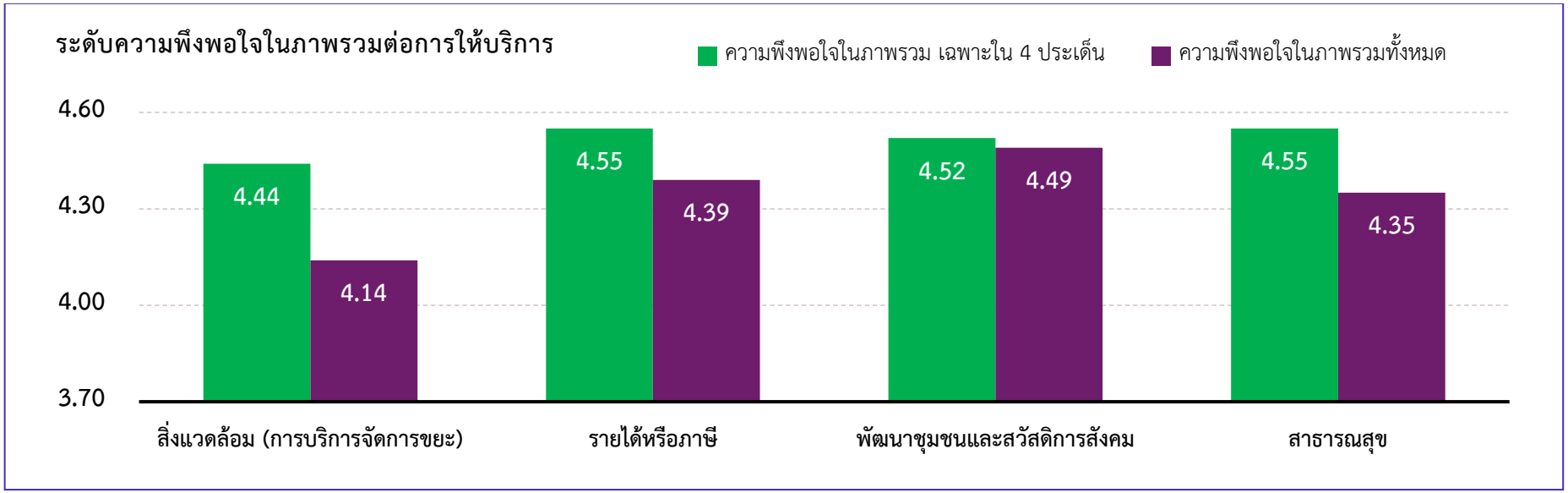
3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **สิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40



ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

งานด้าน	ความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น				ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด			
	$\bar{x}$	$SD.$	ร้อยละ	แปลผล	$\bar{x}$	$SD.$	ร้อยละ	แปลผล
สิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)	4.44	0.67	88.80	มากที่สุด	4.14	1.07	82.80	มาก
รายได้หรือภาษี	4.55	0.56	91.00	มากที่สุด	4.39	0.68	87.80	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.52	0.49	90.40	มากที่สุด	4.49	0.56	89.80	มากที่สุด
สาธารณสุข	4.55	0.55	91.00	มากที่สุด	4.35	0.70	87.00	มากที่สุด
รวม	**4.52**	**0.57**	**90.40**	มากที่สุด	**4.34**	**0.75**	**86.80**	มากที่สุด



ภาพที่ 4.22 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

จากตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น (กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก) และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80

หากมองในแต่ละงาน พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านสิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.07 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านรายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านสาธารณสุข** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ

การใช้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
ช่องทางการขอรับบริการ				
มาติดต่อที่สำนักงาน	4.51	0.57	90.20	มากที่สุด
โทรศัพท์	5.00	-	100.00	มากที่สุด
หนังสือ/จดหมาย	4.53	0.57	90.60	มากที่สุด
อื่น ๆ	-	-	-	-
วันที่มาใช้บริการ				
จันทร์	4.40	0.62	88.00	มากที่สุด
อังคาร	4.53	0.54	90.60	มากที่สุด
พุธ	4.67	0.43	93.40	มากที่สุด
พฤหัสบดี	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
ศุกร์	4.67	0.59	93.40	มากที่สุด
เสาร์	-	-	-	-
อาทิตย์	-	-	-	-
ความถี่ที่มารับบริการ (ต่อปี)				
1 ครั้ง	4.62	0.45	92.40	มากที่สุด
2 – 3 ครั้ง	4.52	0.57	90.40	มากที่สุด
4 – 5 ครั้ง	4.48	0.67	89.60	มากที่สุด
6 ครั้งขึ้นไป	4.15	0.67	83.00	มาก
ระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน				
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	4.59	0.54	91.80	มากที่สุด
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 – 5 ปี	4.25	0.50	85.00	มากที่สุด
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	4.36	0.61	87.20	มากที่สุด
ย้ายมาจากที่อื่นไม่เกิน 1 ปี	3.80	-	76.00	มาก

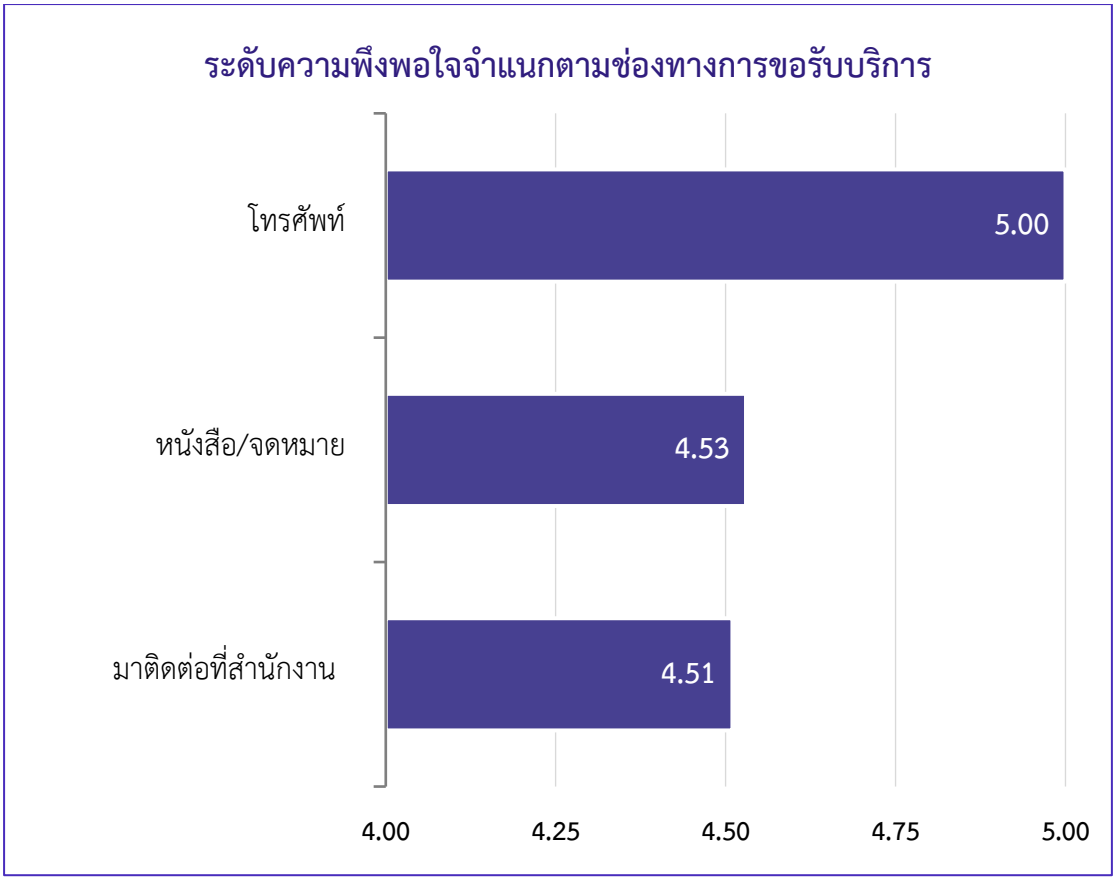
จากตารางที่ 4.18 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยช่องทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 รองลงมาคือ ช่องทางหนังสือ/จดหมาย มีความพึงพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 และมาติดต่อที่สำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

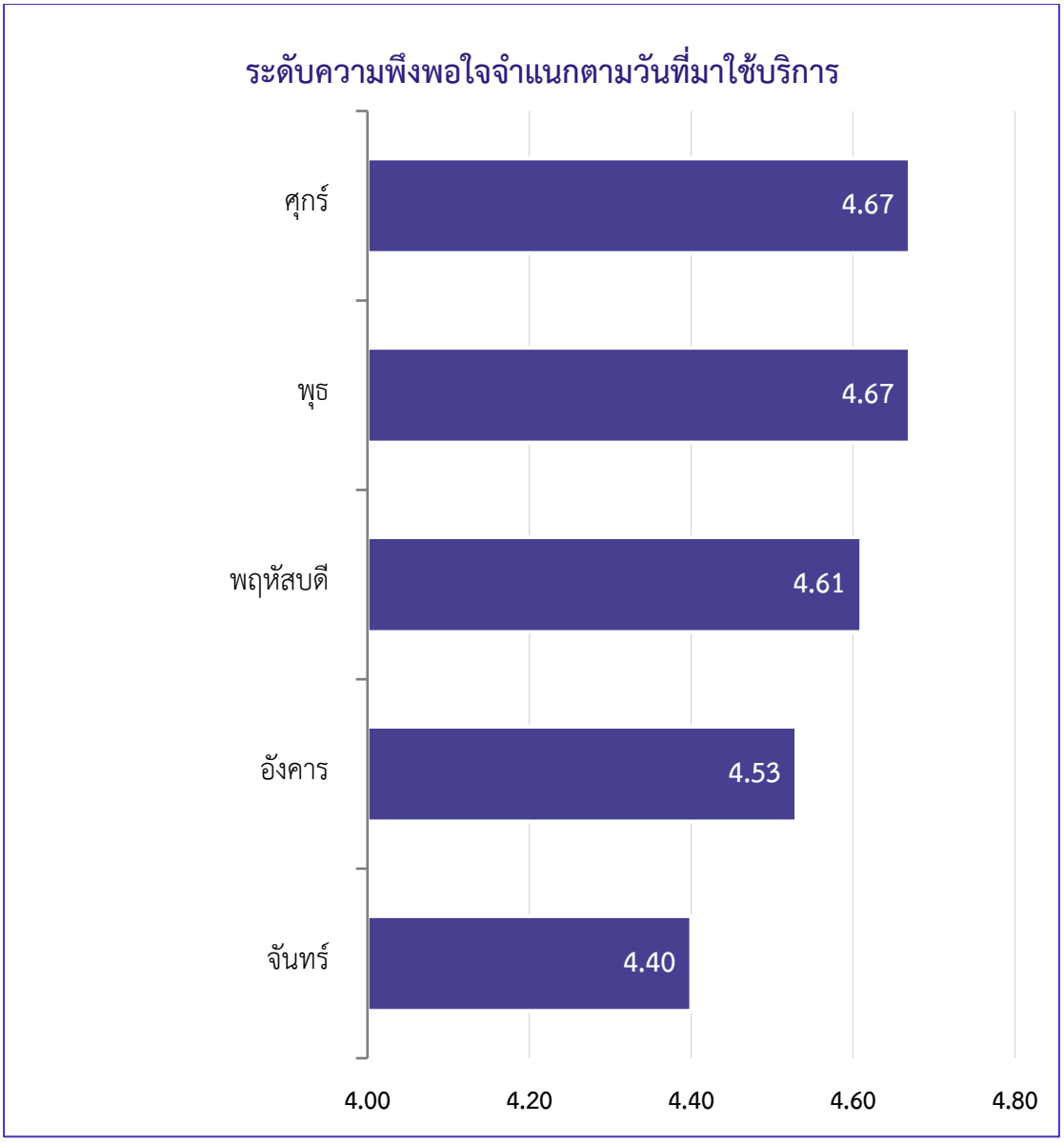
จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยวันพุธ / วันศุกร์ มีความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 และ 0.59 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40 รองลงมาคือ วันพฤหัสบดี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20 วันอังคาร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 และต่ำที่สุด คือ วันจันทร์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

จำแนกตามความถี่ที่มารับบริการ (ต่อปี) พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมารับบริการ 1 ครั้ง มีความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40 รองลงมา คือ มารับบริการ 2 – 3 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 มารับบริการ 4 – 5 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60 และต่ำที่สุด คือ มารับบริการ 6 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

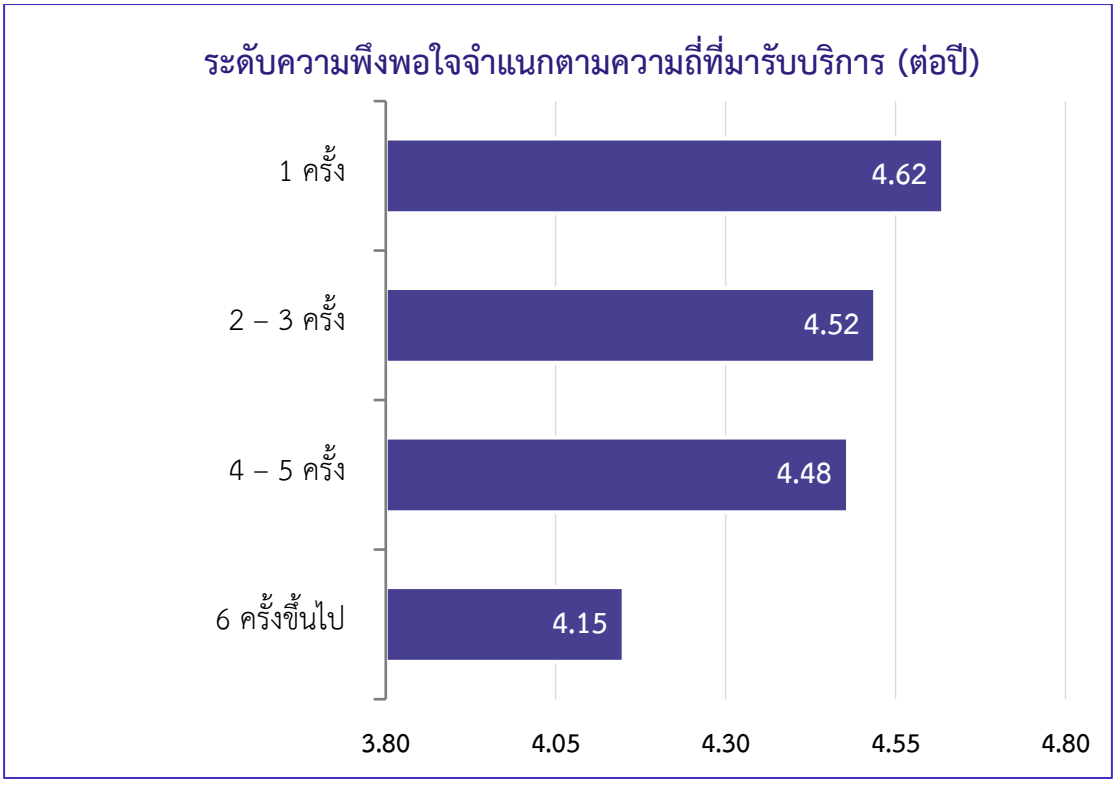
จำแนกตามระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละระยะเวลามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด มีความพึงพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80 รองลงมา คือ อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 – 5 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 และต่ำที่สุด คือ ย้ายมาจากที่อื่นไม่เกิน 1 ปี ค่าเฉลี่ย 3.80 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.00



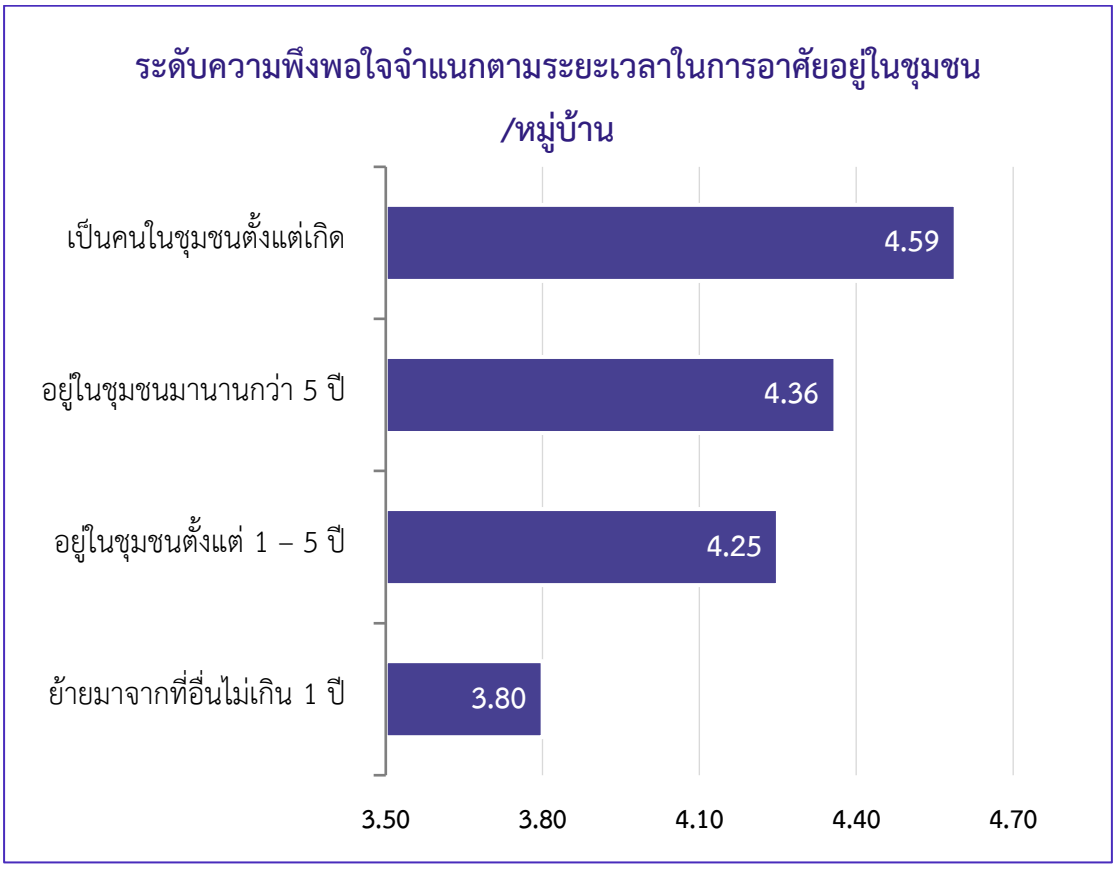
ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ



ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ



ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามความถี่ที่มารับบริการ (ต่อปี)



ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน

ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

การใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
เพศ				
ชาย	4.51	0.57	90.20	มากที่สุด
หญิง	4.52	0.57	90.40	มากที่สุด
อายุ				
วัยรุ่น (13 – 17 ปี)	3.40	0.49	68.00	ปานกลาง
วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี)	4.65	0.62	93.00	มากที่สุด
วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี)	4.61	0.48	92.20	มากที่สุด
วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี)	4.48	0.58	89.60	มากที่สุด
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	4.50	0.57	90.00	มากที่สุด
สถานภาพ				
โสด	4.41	0.77	88.20	มากที่สุด
สมรส	4.55	0.53	91.00	มากที่สุด
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4.30	0.64	86.00	มากที่สุด
ระดับการศึกษา				
ไม่รู้หนังสือ	-	-	-	-
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	4.57	0.59	91.40	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.42	0.62	88.40	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	4.47	0.52	89.40	มากที่สุด
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	4.61	0.48	92.20	มากที่สุด
ปริญญาตรี	4.48	0.64	89.60	มากที่สุด
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-
อาชีพหลัก				
นักเรียน/นักศึกษา	3.40	0.49	68.00	ปานกลาง
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.42	0.65	88.40	มากที่สุด
พนักงานเอกชน	4.85	0.27	97.00	มากที่สุด
รับจ้างทั่วไป	4.64	0.45	92.80	มากที่สุด
เกษตรกร	4.52	0.52	90.40	มากที่สุด
ว่างงาน	4.80	0.38	96.00	มากที่สุด
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.80	0.25	96.00	มากที่สุด
อื่น ๆ ได้แก่ คนพิการ นักมวย	3.63	0.51	72.60	มาก

การใช้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
รายได้ต่อเดือน				
ไม่มีรายได้	4.29	0.73	85.80	มากที่สุด
ไม่เกิน 5,000 บาท	4.52	0.58	90.40	มากที่สุด
5,001 – 10,000 บาท	4.46	0.61	89.20	มากที่สุด
10,001 – 15,000 บาท	4.49	0.57	89.80	มากที่สุด
15,001 – 20,000 บาท	4.62	0.48	92.40	มากที่สุด
20,001 – 25,000 บาท	4.55	0.65	91.00	มากที่สุด
25,001 – 30,000 บาท	4.81	0.30	96.20	มากที่สุด
30,000 บาทขึ้นไป	4.18	0.27	83.60	มาก

จากตารางที่ 4.19 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ เพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 รองลงมา คือ เพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00 รองลงมา คือ วัยกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20 วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 วัยกลางคนช่วงต้น (46 – 60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60 และวัยรุ่น (13 – 17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 68.00

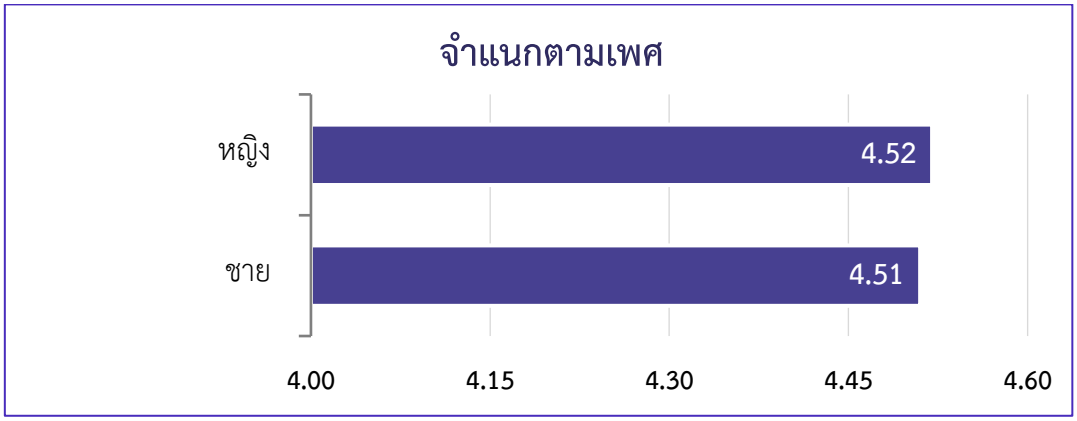
จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 รองลงมา คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20 รองลงมา คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40 ปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40 และมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.40

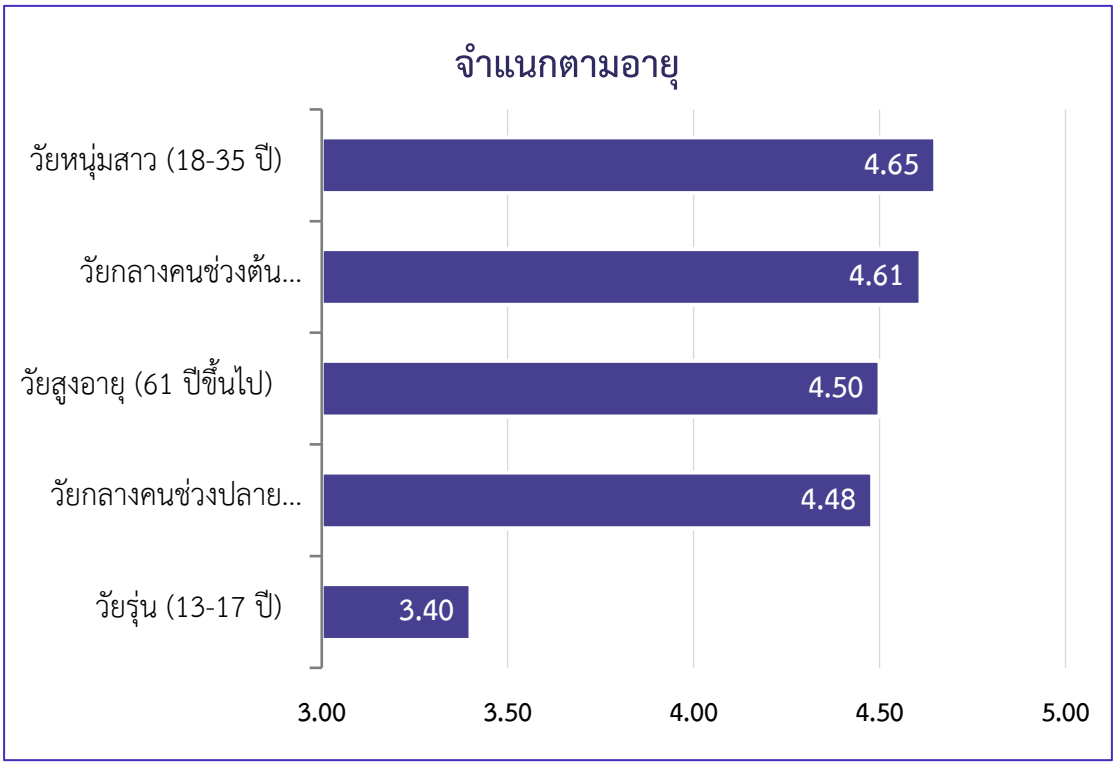
จำแนกตามตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 เป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.00 รองลงมา คือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และว่างงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 และ 0.38คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.00 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.60 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.80 เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.40 อื่น ๆ ได้แก่ คนพิการ นักมวย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.60 และนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 68.00

จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ กลุ่มรายได้มากกว่า 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.20 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 15,001 – 20,000 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40 กลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ

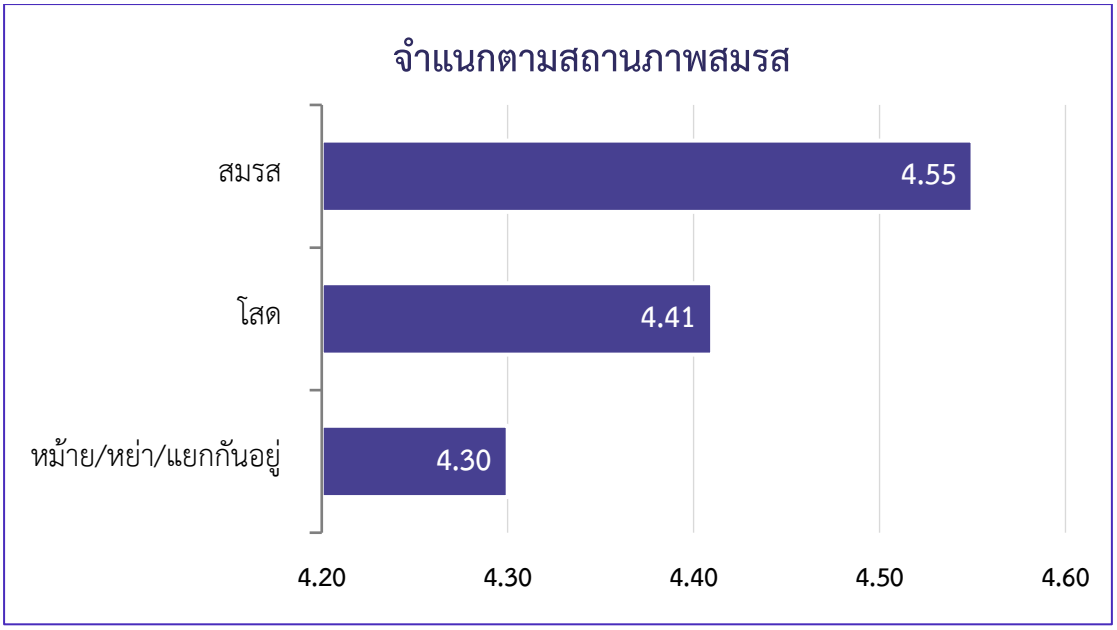
เท่ากับ 90.40 กลุ่มรายได้ 10,001 - 15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80 กลุ่มรายได้ 5,001 - 10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20 กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 และกลุ่มรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60



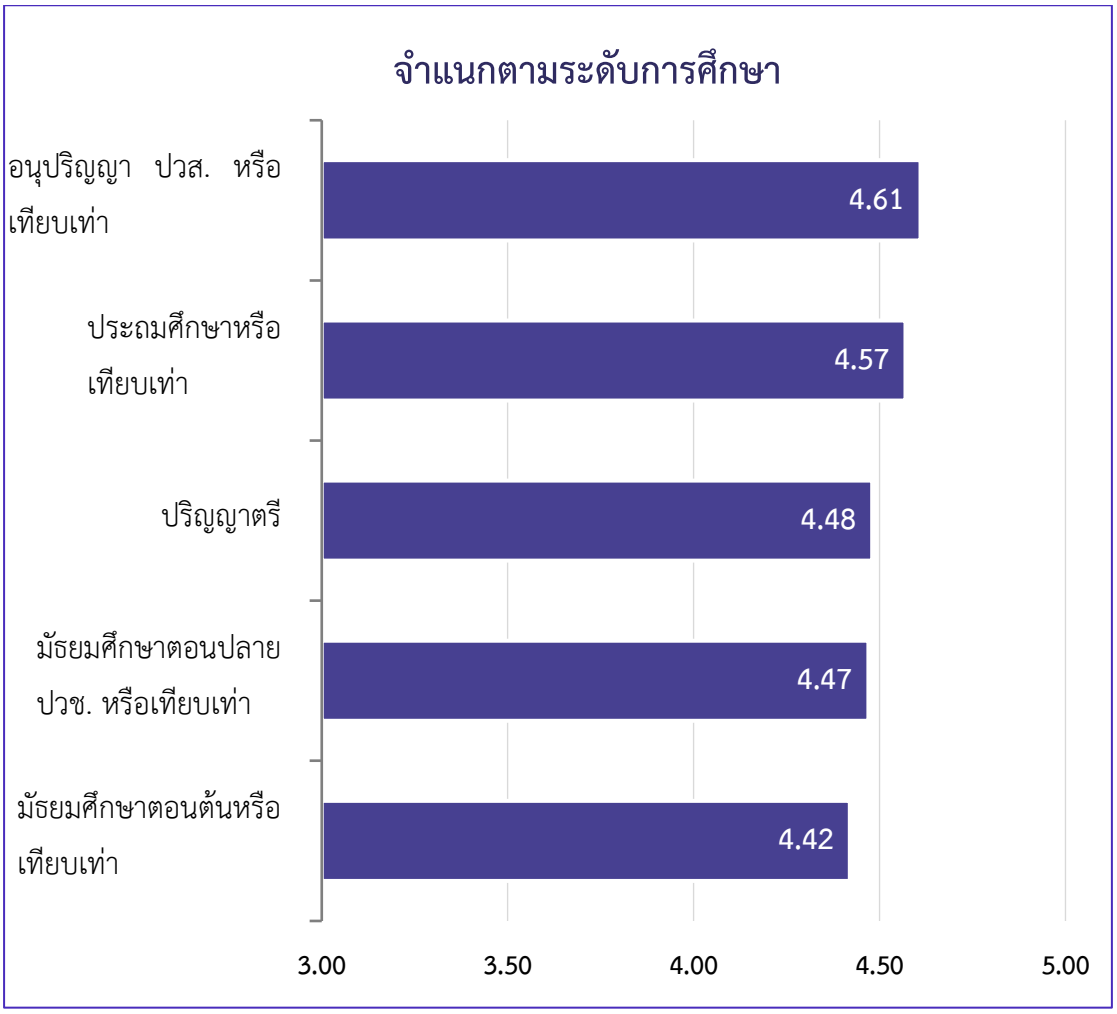
ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ



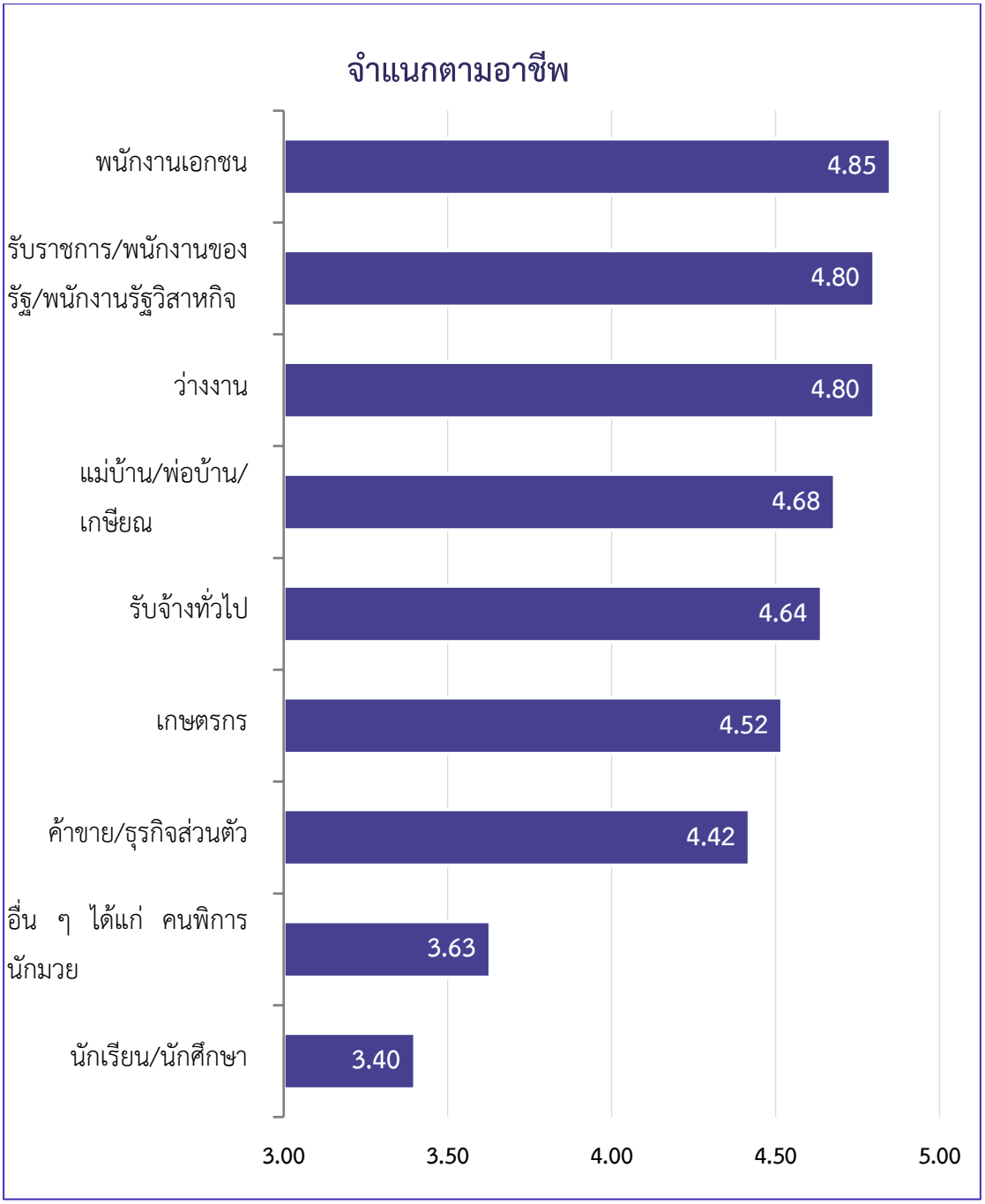
ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ



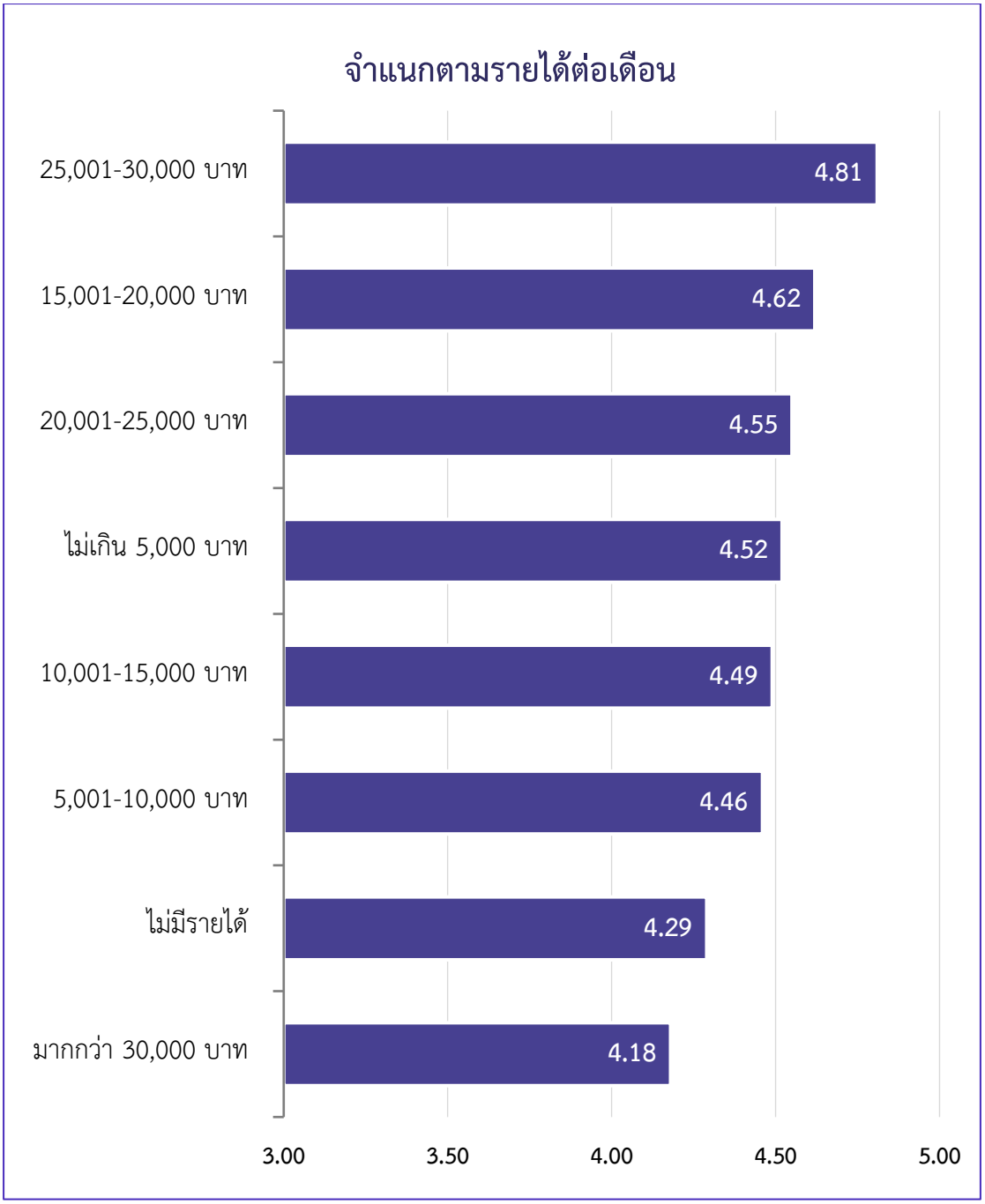
ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพสมรส



ภาพที่ 4.30 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา



ภาพที่ 4.31 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ



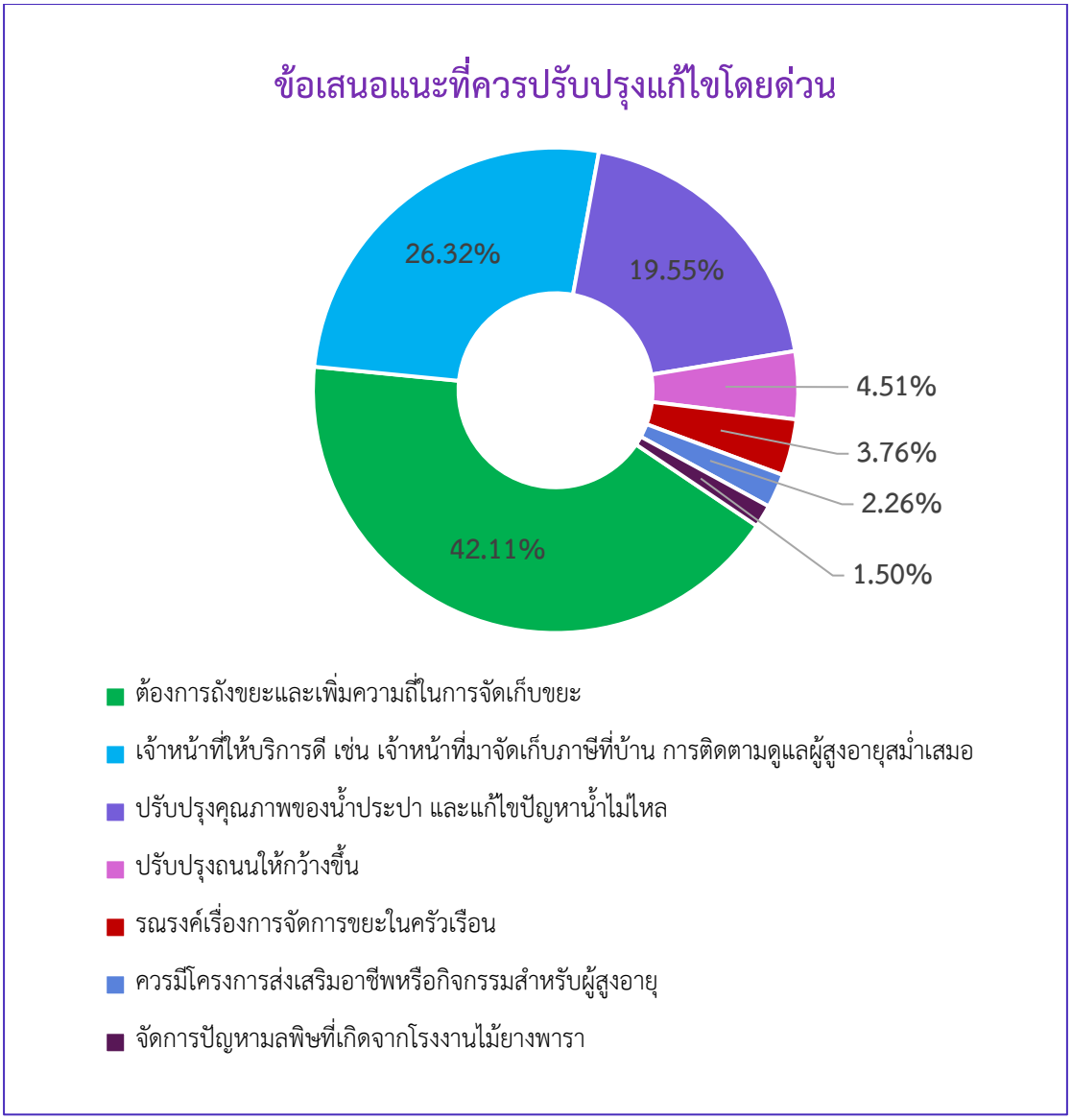
ภาพที่ 4.32 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตารางที่ 4.20 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการถังขยะและเพิ่มความถี่ในการจัดเก็บขยะ	56	42.11
เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เช่น เจ้าหน้าที่มาจัดเก็บภาษีที่บ้าน การติดตามดูแลผู้สูงอายุสม่ำเสมอ	35	26.32
ปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปา และแก้ไขปัญหาน้ำไม่ไหล	26	19.55
ปรับปรุงถนนให้กว้างขึ้น	6	4.51
รณรงค์เรื่องการจัดการขยะในครัวเรือน	5	3.76
ควรมีโครงการส่งเสริมอาชีพหรือกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ	3	2.26
จัดการปัญหามลพิษที่เกิดจากโรงงานไม้ยางพารา	2	1.50
รวม	**133**	**100.00**

จากตารางที่ 4.20 แสดงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการถังขยะและเพิ่มความถี่ในการจัดเก็บขยะ มากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เช่น เจ้าหน้าที่มาจัดเก็บภาษีที่บ้าน การติดตามดูแลผู้สูงอายุสม่ำเสมอ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 ปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปา และแก้ไขปัญหาน้ำไม่ไหล จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 19.55 ปรับปรุงถนนให้กว้างขึ้น จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.51 รณรงค์เรื่องการจัดการขยะในครัวเรือน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.76 ควรมีโครงการส่งเสริมอาชีพหรือกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.26 และจัดการปัญหามลพิษที่เกิดจากโรงงานไม้ยางพารา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

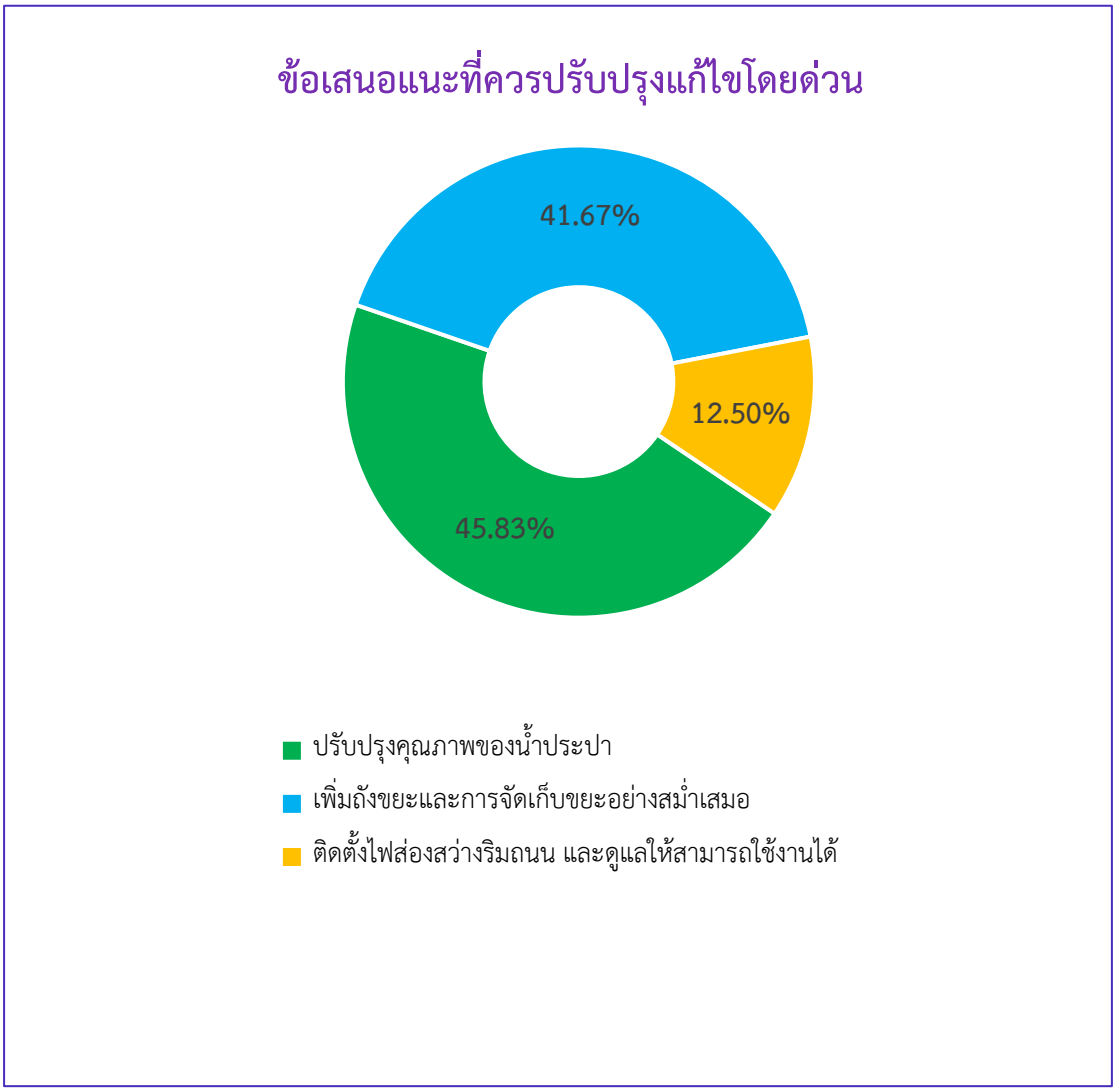


ภาพที่ 4.33 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตารางที่ 4.21 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปา	11	45.83
เพิ่มถังขยะและการจัดเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ	10	41.67
ติดตั้งไฟส่องสว่างริมถนน และดูแลให้สามารถใช้งานได้	3	12.50
รวม	**24**	**100.00**

จากตารางที่ 4.21 แสดงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน พบว่า ปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปา มากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 45.83 รองลงมา คือ เพิ่มถังขยะและการจัดเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 และติดตั้งไฟส่องสว่างริมถนน และดูแลให้สามารถใช้งานได้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50



ภาพที่ 4.34 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา จำนวน 4 งานบริการ คือ 1. ด้านสิ่งแวดล้อม (การบริการจัดเก็บขยะ) 2. ด้านรายได้หรือภาษี 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) ด้านสาธารณสุข ในด้านต่าง ๆ ที่ อปท. กำหนด ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และความถี่ที่มารับบริการในรอบ 1 ปี และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยทำการทดสอบ (Try out) แบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย รวม 30 คน แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป ในส่วนของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.904 ซึ่งสูงพอที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้

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

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการมารับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ) งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข มีจำนวน 100 คน เท่ากัน

2. ผู้รับบริการมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท

3. ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงานในวันอังคารมากที่สุด ความถี่ที่มารับบริการ 2 – 3 ครั้งต่อปี และเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด

4. ผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา ประกอบด้วย 15 หมู่บ้าน

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งาน คือ ด้านสิ่งแวดล้อม (การบริการจัดเก็บขยะ) / ด้านรายได้หรือภาษี / ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 และเมื่อพิจารณาจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

5.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00

5.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

5.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

5.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00

6. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจได้ดังนี้

6.1 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ **ด้านรายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

6.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

6.1.1.1 อันดับที่ 1 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.60

6.1.1.2 อันดับที่ 2 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40

6.1.1.3 อันดับที่ 3 คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

6.1.1.4 อันดับที่ 4 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20

6.1.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

6.1.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **ขั้นตอนการให้บริการชำระภาษี มีระบบที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40

2) **ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีความเสมอภาค และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

3) **มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.60

6.1.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวัง กรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น / มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20

2) **มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20

3) **อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20

6.2 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ **ด้านสาธารณสุข** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

6.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

6.2.1.1 อันดับที่ 1 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20

6.2.1.2 อันดับที่ 2 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80

6.2.1.3 อันดับที่ 3 คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

6.2.1.4 อันดับที่ 4 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

6.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

6.2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **ขั้นตอนการให้บริการงานสาธารณสุข (กองทุนหลักประกันสุขภาพ) มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

2) **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.80

3) **เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20

6.2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center กรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

2) **มีช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

3) **มีช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

6.3 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ **ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

6.3.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

6.3.1.1 อันดับที่ 1 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.60

6.3.1.2 อันดับที่ 2 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

6.3.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ช่องทางการให้บริการ / อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

6.3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

6.3.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80

2) **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม / เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการด้วยความเสมอ**

ภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.60

3) **เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ / เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40

6.3.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

2) **มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวัง กรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น / อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

3) **ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น / สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ / มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

6.4 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 4 คือ **ด้านสิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80

6.4.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

6.4.1.1 อันดับที่ 1 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.20

6.4.1.2 อันดับที่ 2 คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00

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

6.4.1.4 อันดับที่ 4 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

6.4.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

6.4.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40

2) **เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ / เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ / เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.20

3) **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ**มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80

6.4.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน เป็นต้น** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

2) **มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60

3) **มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

7. ระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

7.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00

7.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สาธารณสุข** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20

7.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 4 คือ **รายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

7.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **สิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

8. ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

8.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

8.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **รายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

8.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **สาธารณสุข** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20

8.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **สิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

9. ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

9.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม / รายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20 เท่ากัน

9.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สาธารณสุข** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00

9.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **สิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

10. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น (กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก) และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80

หากมองในแต่ละงาน พบว่า

10.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านสิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

10.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านรายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

10.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ

เท่ากับ 90.40 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

10.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านสาธารณสุข** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

11. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

11.1 **จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ** พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยช่องทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 รองลงมาคือ ช่องทางหนังสือ/จดหมาย มีความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 และมาติดต่อที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

11.2 **จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยวันพุธ / วันศุกร์ มีความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40 รองลงมา คือ วันพฤหัสบดี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20 วันอังคาร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 และต่ำที่สุด คือ วันจันทร์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

11.3 **จำแนกตามความถี่ที่มารับบริการ (ต่อปี)** พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมารับบริการ 1 ครั้ง มีความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40 รองลงมา คือ มารับบริการ 2 – 3 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 มารับบริการ 4 – 5 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60 และต่ำที่สุด คือ มารับบริการ 6 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

11.4 **จำแนกตามระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน** พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละระยะเวลามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด มีความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80 รองลงมา คือ อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 และต่ำที่สุด คือ ย้ายมาจากที่อื่นไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.00

12. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

12.1 **จำแนกตามเพศ** พบว่า เพศที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ เพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 รองลงมา คือ เพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

12.2 **จำแนกตามอายุ** พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00 รองลงมา คือ วัยกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20 วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 วัยกลางคนช่วงต้น (46 – 60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60 และวัยรุ่น (13 – 17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 68.00

12.3 **จำแนกตามสถานภาพ** พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 รองลงมา คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

12.4 **จำแนกตามระดับการศึกษา** พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20 รองลงมา คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40 และมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.40

12.5 **จำแนกตามตามอาชีพ** พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.00 รองลงมา คือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และว่างงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.00 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.60 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.80 เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.40 อื่น ๆ ได้แก่ คนพิการ นักมวย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.60

และนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 68.00

12.6 **จำแนกตามรายได้** พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ กลุ่มรายได้มากกว่า 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.20 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 15,001 – 20,000 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40 กลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 กลุ่มรายได้ 10,001 - 15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80 กลุ่มรายได้ 5,001 - 10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20 กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 และกลุ่มรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

13. **ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ** สรุปได้ดังนี้

13.1 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการถังขยะและเพิ่มความถี่ในการจัดเก็บขยะ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.11 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เช่น เจ้าหน้าที่มาจัดเก็บภาษีที่บ้าน การติดตามดูแลผู้สูงอายุสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 26.32 ปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปา และแก้ไขปัญหาน้ำไม่ไหล คิดเป็นร้อยละ 19.55 ปรับปรุงถนนให้กว้างขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.51 รณรงค์เรื่องการจัดการขยะในครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 3.76 ควรมีโครงการส่งเสริมอาชีพหรือกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 2.26 และจัดการปัญหามลพิษที่เกิดจากโรงงานไม้ยางพารา คิดเป็นร้อยละ 1.50

13.2 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน พบว่า ปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.83 รองลงมา คือ เพิ่มถังขยะและการจัดเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 41.67 และติดตั้งไฟส่องสว่างริมถนน และดูแลให้สามารถใช้งานได้ คิดเป็นร้อยละ 12.50

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ โดยงานบริการ**ด้านรายได้หรือภาษี** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ / ช่องทางการให้บริการ / เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งผู้บริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีการจัดเก็บภาษีที่บ้าน ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก องค์การบริหารส่วน

ตำบลควนเมามีช่องทางที่หลากหลาย กระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีประสิทธิภาพ ประกอบกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับแนวคิดของวุฒิสาร ตันไชย (2559) ที่อธิบายว่าการจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดี มีวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ (วุฒิสาร ตันไชย, 2559) และสอดคล้องกับแนวคิดของวิชญาดา แก้วสีขาว (2550) ที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี ได้แก่ 1) สร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการจากหน่วยงานรัฐ 2) คุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา สามารถให้บริการที่รวดเร็ว 3) ความเชื่อถือได้ในการบริการ มีความถูกต้อง 4) ลักษณะงานการให้บริการทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก คล่องตัว เสมอภาค เป็นรูปธรรม โปร่งใส 5) ปริมาณงานให้บริการประชาชน มีความเพียงพอตามที่ประชาชนต้องการ

สำหรับงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ด้านสิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)** อย่างไรก็ตามแม้ว่างานบริการในด้านนี้จะได้ระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด แต่ผู้รับบริการก็มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกับงานบริการงานด้านอื่น ๆ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา สามารถยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านนี้ให้สูงขึ้น โดยปรับปรุงงานจากการพิจารณาประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่ต้องการถังขยะเพิ่มเติมและเพิ่มความถี่ในการจัดเก็บขยะ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะให้มีรณรงค์เรื่องของการจัดการขยะอีกด้วย ซึ่งการปรับปรุงจากผลการประเมินความพึงพอใจ จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการเพิ่มมากขึ้น เพราะองค์กรสามารถให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล (Cordupleski, Rust and Zahorik, 1993)

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจำแนกตามองค์ประกอบ พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน และมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมากนัก โดยเฉพาะในด้านของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้าน**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งในข้อเสนอแนะผู้รับบริการชื่นชมการให้บริการของเจ้าหน้าที่** ซึ่งมีการให้บริการที่ดีทั้งในเรื่องของการจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่อสม.มีการติดตามดูแลผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ มีการดูแลเอาใจใส่ แสดงให้เห็นว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมาสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการในการทำงานด้านการบริการประชาชน สอดคล้องกับ Zeithaml, Berry and Parasuraman (1990 อ้างในรัตพล มนตเสรีวงศ์, 2556) ที่สรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการ โดยมี 5 ด้านหลัก ดังนี้ 1) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ 2) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่

ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน 3) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการดีที่สุด 4) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการทุกครั้งที่ให้บริการมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ 5) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้ และสอดคล้องกับ พรรณี ชุติวัฒนธาดา (2555) ที่บอกคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ไว้ดังนี้ 1) ความสามารถในการบริหารจัดการ (Management) เป็นอย่างดี 2) ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริง 3) ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง 4) การดูแลรักษาและเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม 5) ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพ ร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานโดยตรง 6) ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) และ 7) การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรม การประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

สำหรับองค์ประกอบที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** ทั้งนี้อาจมีประชาชนบางส่วนยังต้องการช่องทางที่สามารถเข้าถึงการบริการหรือการติดต่อขอข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงองค์การบริหารส่วนตำบลควนเมาควรมีการสำรวจช่องทางต่าง ๆ ว่า ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและทั่วถึงหรือไม่ เช่น สำหรับประชาชนบางกลุ่มอาจต้องการขอรับบริการหรือติดตามรับข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ แต่ในขณะเดียวกันประชาชนอีกกลุ่มก็ยังคงต้องการติดต่อและรับข่าวสารในรูปแบบดั้งเดิม รวมถึงช่องทางอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ออนไลน์ เช่น การแสดงความคิดเห็นหรือแนะนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ ผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง หรือผ่านผู้นำชุมชน เป็นต้น สอดคล้องกับกรมการปกครอง (2536, อ้างถึงในเดือนลอย สังฆมโนเวศ, 2550) ซึ่งได้กำหนดหลักการของการบริการแบบครบวงจร มีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข คือ 1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ และ 2) การให้บริการจะต้องคำถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่

จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการ การให้บริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเรียกความเสมอ ภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมาอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ดีและการบริการที่ให้ความสำคัญกับการบริการประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควนเมาจึงต้องรักษาระดับความสำคัญของการให้บริการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ควรมีการศึกษาและควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากที่สุด โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อสร้างรายได้และอาชีพที่ยั่งยืนให้กับประชาชน ควรมีการดำเนินการศึกษาคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กาญจน์ เรืองมนตรี. (2543). *เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน*. มหาสารคาม: ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

โกเมฆ มีรัตน์คำ. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว*. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

แคทรียา เดชบุรัมย์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560). *การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการศูนย์ไอซีที เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา*. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.

จักรพันธ์ แจ้งเหตุผล. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก.* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ดุษฎีวัฒน์ แก้วอินทร์. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อวิน อำเภอปากชม จังหวัดเลย. *การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4.* ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

เดือนลอย สังฆมโนเวศ. (2550). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรเทศบาลนครอุบลราชธานี*. (การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นภาพร สูนาสวน. (2559). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่น และร้านแฟมิลี่มาร์ทในจังหวัดนครปฐม*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

นราธิป ศรีราม. (2557). *แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น*, เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นันทกา สายสวาท ภฤดา กาญจนพายัพ ปรีดา วานิชภูมิ ปิยวัฒน์ เมืองธรรม และธนันท์ธร สิริพัชรรง์กูร. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อ อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. *วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิค*, *6*(3), 262-269.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). *กฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

ปราณี เอี่ยมละออภักด.(2550). *การบริหารการตลาด* (พิมพครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ธนาเพรส.

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤชัย, อานุภาพ เส็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2551) *ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้หญ้าแพงโกล่า ต่อกิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย* [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :http://www.did.go.th/person/trainning/satisfy.doc.

พรพิมล สุขตาม. (2559). *ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี.* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

พรรณี ชูทัย เจนจิต. (2545). *จิตวิทยาการเรียนการสอน* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ. เสริมสิน พรีเพรส ซิสเท็ม.

ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. *การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน.* สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). *ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น*. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นหน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รัตพล มนตเสรีวงศ์และนิตนา ฐานิตธนกร. (2558). ปัจจัยการสร้างคุณค่าของตราสินค้า คุณภาพในการบริการและเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ: กรณีศึกษาร้านกาแฟแบรนด์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. *การประชุมวิชาการการบริหารและจัดการ ครั้งที่10.* 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: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิชญาดา แก้วสีขาว. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอนาคูน จังหวัดมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนนศาสตรมหาบัญฑิต) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคกิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2558). *15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). *เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

วุฒิสาร ตันไชย. *การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่*. (2566). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm.

สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี* (รายงานการวิจัย). ราชบุรี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

สมิต สัชฌุกร. (2546). *การตอนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : สายธาร

สันต์ชัย รัตนะขวัญ. (2559). *การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำนักบริการวิชาการ. (2561). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2561*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

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

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. *วารสารการบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 10*(1), 64-84.

สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารงานทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุเมธ เมฆาวณิชย์. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี*. (ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยบูรพา

อนุวัฒน์ เกิดสลุง. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้นอำเภอ พนัสนิคม จังหวัดลพบุรี. วารสารพัฒนาทักษะทางวิชาการอย่างยั่งยืน, 2(1), 49-63.

อเนก กลยนี. (2542). *ความพึงพอใจของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญศึกษาระดับมัธยมศึกษาวิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร*. (รายงานการค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อภินันท์ จันตะนี, วลัญชยา เลิศรัชชาพันธุ, วันเฉลิม จันทรากุล และโยธี จันตะนี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์, 7*(1), 1-12.

อรทัย ก๊กผล. (2551). *หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพ ฯ : สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

อัครเดช เดชาขจรสุข. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา*. (ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Cordupleski, R., & Zahorik. (1993). Customer satisfaction, customer retention and market share. *Journal of Retailing*, *69*, 193-215.

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.

Kolter, Phillip. (1999). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.

Lock, E. A. (1976). *The nature and cause of job satisfaction, Industral 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 Concep 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*. Pensylvania: Dowden Hutchison.

Weber, M. (1996). *The Theory of social and economic organization*. New York: the Free.

ภาคผนวก ก
ภาพการลงพื้นที่

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา

โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2566

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2566 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริงข้อมูลที่ได้ จะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และข้อเสนอแนะ แยกตามงานบริการในส่วนที่ 1

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

☑ ข้าพเจ้ายินยอมให้ข้อมูล แก่ผู้ให้บริการเก็บข้อมูลการวิจัย จะเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของข้าพเจ้า เพื่อวัตถุประสงค์ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ และเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและบริการอื่นๆ ของผู้ให้บริการ รวมถึงวัตถุประสงค์อื่นๆ ตามที่ผู้ให้บริการเห็นสมควร ข้าพเจ้ารับทราบดีว่า หากข้าพเจ้าจะไม่ตกลงยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขได้

<u>ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</u>

1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนเมาในด้านใด

☐ 1) **การบริการสิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)**
(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.1)

☐ 2) **การบริการรายได้หรือภาษี**
(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.2)

☐ 3) **การบริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**
(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.3)

☐ 4) **การบริการสาธารณสุข**
(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.4)

2. จากงานบริการในข้อ 1 ท่านขอรับบริการจากทางใด

☐ 1) มาติดต่อที่สำนักงาน ☐ 2) โทรศัพท์
☐ 3) หนังสือ/จดหมาย ☐ 4) อื่น ๆ ระบุ.....

3. วันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

☐ 1) จันทร์ ☐ 2) อังคาร ☐ 3) พุธ ☐ 4) พฤหัสบดี
☐ 5) ศุกร์ ☐ 6) เสาร์ ☐ 7) อาทิตย์

4. ความถี่ที่ท่านมารับบริการ ในรอบ 1 ปี จำนวนกี่ครั้ง
(โดยประมาณ)

☐ 1) 1 ครั้ง/ปี ☐ 2) 2 – 3 ครั้ง/ปี
☐ 3) 4 – 5 ครั้ง/ปี ☐ 4) 6 ครั้งขึ้นไป/ปี

5. ระยะเวลาในการการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน

☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด
☐ 2) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 – 5 ปี
☐ 3) อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี
☐ 4) ย้ายมาจากที่อื่นไม่เกิน 1 ปี

ชื่อผู้เก็บแบบสอบถาม ..... ชุดที่ .....

<u>ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล</u>

1. สถานที่ทำงาน / ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

โปรดระบุ .....

2. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

3. ช่วงอายุ

☐ 1) 13 – 17 ปี ☐ 2) 18 – 35 ปี
☐ 3) 36 – 45 ปี ☐ 4) 46 – 60 ปี
☐ 5) 61 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพ

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

5. ระดับการศึกษา

☐ 1) ไม่รู้หนังสือ ☐ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า
☐ 3) ม.ต้น/เทียบเท่า ☐ 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า
☐ 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า ☐ 6) ปริญญาตรี
☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพหลัก

☐ 1) นักเรียนนักศึกษา ☐ 2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ 3) พนักงานเอกชน ☐ 4) รับจ้างทั่วไป
☐ 5) เกษตรกร ☐ 6) ว่างงาน
☐ 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
☐ 8) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ 9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) ไม่เกิน 5,000 บาท
☐ 3) 5,001 – 10,000 บาท ☐ 4) 10,001 – 15,000 บาท
☐ 5) 15,001 – 20,000 บาท ☐ 6) 20,001 – 25,000 บาท
☐ 7) 25,001 – 30,000 บาท ☐ 8) 30,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการ การจัดเก็บขยะมูลฝอย มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน						
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ						
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ						
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน						
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีความเสมอภาค และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ						
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ						
2.4 มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวังกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น						
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม						
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
3.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ มีความเหมาะสม เพียงพอ และทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน						
4.2 สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ						
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น						
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย						
4.5 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย						
5. การดำเนินงานและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม						
6. การดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส						
7. การดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน						
8. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม (การบริการจัดการขยะ)						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....

2. ในปีที่ผ่านมา ท่านเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรเมาควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน

.....

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการชำระภาษี มีระบบที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน						
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ						
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ						
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน						
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีความเสมอภาค และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ						
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ						
2.4 มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวังกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น						
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม						
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
3.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ มีความเหมาะสม เพียงพอ และทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน						
4.2 สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ						
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น						
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย						
4.5 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย						
5. การดำเนินงานและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม						
6. การดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส						
7. การดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน						
8. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....

2. ในปีที่ผ่านมา ท่านเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรเมาควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน

.....

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรับขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพและการจ่ายเบี้ยยังชีพ มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน						
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ						
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ						
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน						
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีความเสมอภาค และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ						
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ						
2.4 มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวังกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น						
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม						
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
3.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ มีความเหมาะสม เพียงพอ และทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน						
4.2 สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ						
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น						
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย						
4.5 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย						
5. การดำเนินงานและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม						
6. การดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส						
7. การดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน						
8. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....

2. ในปีที่ผ่านมา ท่านเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรเมาควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน

.....

ส่วนที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการงานสาธารณสุข (กองทุนหลักประกันสุขภาพ) มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน						
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ						
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ						
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน						
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีความเสมอภาค และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ						
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ						
2.4 มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวังกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น						
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม						
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
3.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ มีความเหมาะสม เพียงพอ และทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน						
4.2 สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ						
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น						
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย						
4.5 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย						
5. การดำเนินงานและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม						
6. การดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส						
7. การดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน						
8. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....

2. ในปีที่ผ่านมา ท่านเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรเมาควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน

.....

❖ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม❖

รายนามคณะผู้วิจัย

หน่วยงานรับผิดชอบ

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

ผู้รับผิดชอบโครงการ

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

ที่ปรึกษา

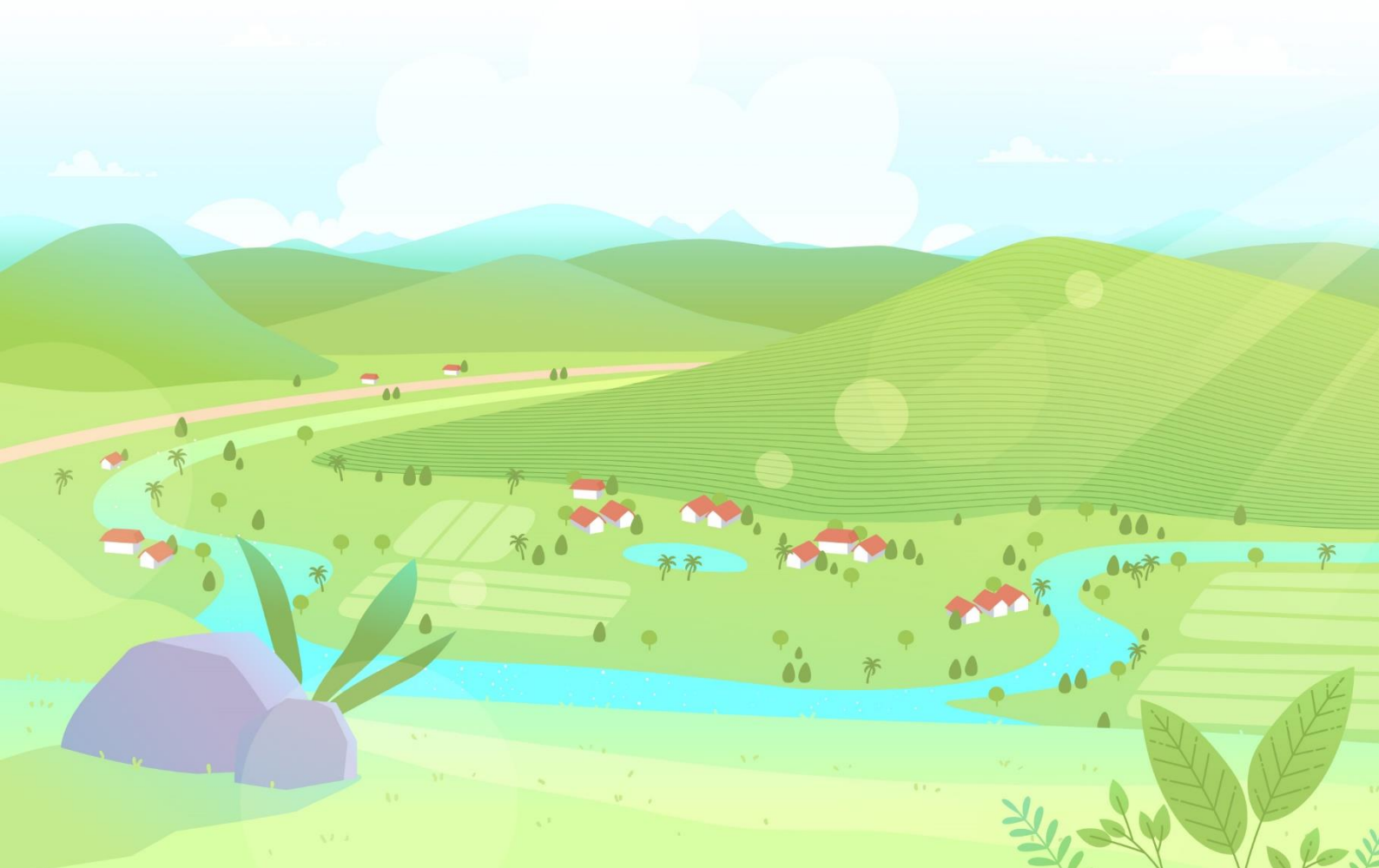
รองศาสตราจารย์ ดร.ศิโรจน์ ผลพันธิน อธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ช่องทางดาวน์โหลดเอกสารงานวิจัยในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา

ประจำปีงบประมาณ 2566

SCAN ME



มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การศึกษา ตรัง

111 ถนนเพชรเกษม ตำบลห้วยยอด
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง 92130
โทรศัพท์ 075-500888

http://www.dusittrang.com