รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการ
ของ
เทศบาลตำบล
ห้วยนาง

ประจำปีงบประมาณ
2565

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามระเบียบวิธีวิจัยทุกประการ ทั้งในส่วนของการออกแบบเครื่องมือ การตรวจสอบเครื่องมือ การหากลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปและอภิปรายผล ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการทำงานที่สำคัญอย่างยิ่งของทุก ๆ องค์กร โดยการดำเนินการวิจัยอันถือเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน

นอกจากนั้น ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพ บริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กรที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน ทั้งนี้มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ได้ดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ดี และที่สำคัญคือ ประชาชนผู้รับบริการที่ได้เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลงานวิจัยมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป ทางมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง จึงขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การศึกษา ตรัง
สิงหาคม 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยนาง ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยนาง ในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ภายในเขตบริการ ของเทศบาลตำบลห้วยนาง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยนาง กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 15,000 บาท

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการและสังคม และงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านสาธารณสุข 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) ด้านรายได้หรือภาษี และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบการให้บริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 3) ช่องทางการให้บริการ และ 4) อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการในด้านการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา คือ ต้องการให้ อสม. เข้ามาดูแลผู้สูงอายุให้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 7.50 แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย / พื้นที่ให้บริการมีความคับแคบเกินไป / ควรเพิ่มไฟฟ้าริมถนน / ควรลดอัตราการเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 5.00 ควรแจกนมที่มีคุณภาพสำหรับเด็ก / ควรเพิ่มอาหารกลางวันให้ครบ 5 หมู่ / ควรขยายพื้นที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้กว้างขวางขึ้น และควรเพิ่มบุคลากรของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 2.50

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการในด้านการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้มีการแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการและคุณภาพของน้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 100.00

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยนาง

ประจำปีงบประมาณ 2565

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
การศึกษา	4.22	0.61	84.40	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.04	0.54	80.80	มาก
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.05	0.59	81.00	มาก
สาธารณสุข	4.12	0.53	82.40	มาก
รวม	**4.11**	**0.57**	**82.20**	**มาก**

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.06	0.66	81.20	มาก
ช่องทางการให้บริการ	4.04	0.68	80.80	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34	0.62	86.80	มากที่สุด
อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.99	0.68	79.80	มาก

.....

(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 2
ขอบเขตของการวิจัย 2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 3
นิยามศัพท์เฉพาะ 4
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 5
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 5
แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล 9
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการ 12
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ 29
ข้อมูลทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 40
ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย 40
กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง 40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 41
การทดสอบเครื่องมือ 41
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 41
การวิเคราะห์ข้อมูล 42
บทที่ 4 ผลการวิจัย 44
ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ 45
ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล 50

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ 57
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ 91
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 94
อภิปรายผล 102
ข้อเสนอแนะ 104
บรรณานุกรม 105
ภาคผนวก ก ภาพการลงพื้นที่ 111
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม 114
รายนามคณะผู้วิจัย 120

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 42
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ 45
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ 46
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ 47
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด 49
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย 50
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 52
ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ 57
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ 58
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา 60
ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี 64
ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 68
ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข 72
ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ 76
ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ 79
ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 83
ตารางที่ 4.16 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ 91
ตารางที่ 4.17 เทศบาลตำบลห้วยนางควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน 93

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ 45
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ..... 46
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ..... 48
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ 49
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย..... 51
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ 53
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ..... 54
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ 54
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา..... 55
ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ 55
ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 56
ภาพที่ 4.12 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ..... 58
ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ 59
ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านการศึกษา..... 63
ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี..... 67
ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม..... 71
ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านสาธารณสุข 74
ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงภาพรวมของระดับความพึงพอใจของงานในแต่ละประเด็น 75
ภาพที่ 4.19 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละงานบริการจำแนกตามประเด็น..... 77
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ 81
ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่รับบริการ 81
ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเวลาที่รับบริการ 82
ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ..... 82
ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ 86
ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามช่วงอายุ..... 86
ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ 87
ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา 88
ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ 89

สารบัญภาพ (ต่อ)

หน้า

ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 90
ภาพที่ 4.30 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ 92
ภาพที่ 4.31 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน 93

บทที่ 1
บทนำ

หลักการและเหตุผล

“การบริการประชาชน” เป็นแนวคิดของภาครัฐซึ่งประเทศไทยมิใช่เป็นประเทศเดียวแต่เป็นทุกประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดี เป้าหมายของการให้บริการประชาชนเป็นสิ่งสำคัญของการวัดความรู้สึกว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งในกลุ่มชุมชนมีกลุ่มบุคคลหลายคนหลายระดับ ประเทศไทยได้นำเอาวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปี ได้พยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติ และจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่รัฐควรจัดหา เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง แต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอ การให้บริการจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดการให้บริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการ โดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้น และจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเองได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 ที่ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการวางหลักการในการบริหารไว้ในรัฐธรรมนูญ หมวดที่ 14 มาตรา 250 ของรัฐธรรมนูญ โดยแสดงเจตนารมณ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด หรือให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นเอง

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศ ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นจึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ มีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำและมีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญ ๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้น หน่วยปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐานและวิธีทางของการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหน และปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาเมืองระดับชาติต่อไป และประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดีที่สุด

ดังนั้น มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง จึงเห็นความสำคัญที่จะดำเนินการวิจัย เรื่อง “**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**” เพื่อให้การดำเนินงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน และเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขให้การดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตามเป้าประสงค์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ
    1.1 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
    1.2 ด้านการศึกษา
    1.3 ด้านรายได้หรือภาษี
    1.4 ด้านสาธารณสุข

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยครอบคลุมประเด็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในภาพรวมของผู้ใช้บริการ และแยกตามประเภทของงานบริการ

3. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการของเทศบาลตำบลห้วยนาง อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีจำนวน 8 หมู่บ้าน ประชาชนทั้งหมด 6,062 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้สวนเสียที่มารับบริการของเทศบาลตำบลห้วยนาง อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้แผนการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) คำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ความผิดพลาดไม่เกิน 10% โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง ดังนี้

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

จากจำนวนผู้มาใช้หรือขอรับบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้เครื่องมือแบบสอบถามจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

4. ขอบเขตระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานการประเมิน ระยะเวลา 3 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อให้หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทราบผลจากการศึกษาวิจัยเพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจสภาพและปัญหาของการให้บริการนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้ตรงความต้องการอย่างแท้จริง

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ให้พัฒนายิ่งขึ้นไปต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจ ซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันให้เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ยินดีหรือไม่ยินดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ที่เกิดจากการประมาณค่า อันเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์จากการกระทำกิจกรรมเพื่อให้เกิดการสนองความต้องการตามเป้าหมายของแต่ละบุคคลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ด้าน ดังนี้

1. “กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม

2. “ช่องทางการให้บริการ” หมายถึง มีช่องทางการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

3. “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

4. “อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการและมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้อย่างเหมาะสม

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นพื้นที่ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้

งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนอย่างแท้จริง

บทที่ 2
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยนาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการใหบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลห้วยนาง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) เป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับปัจจุบัน (ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2554)

นักวิชาการที่มีชื่อเสียงซึ่งได้ให้ความหมายของคุณภาพที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ Joseph Juran (1998) ปรมาจารย์ด้านการบริหารงานคุณภาพ ผู้เสนอแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) อดีตศาสตราจารย์แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซทท์ (MIT) ได้เสนอไว้ว่า คุณภาพก็คือ ความเหมาะเจาะพอดีในการใช้และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น ส่วนครอสบี้ (Crosby, 1982) ให้ความหมายอย่างกระชับไว้ว่า เป็นการตอบสนองต่อความต้องการ (Conformance to requirement) ในขณะที่ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) เสนอว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่ได้จากความคาดหมายของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพคือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ (Juran & Gryan, 1988 ; Hutchins, 1985 ; Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990) คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ หรือบริการกับการรับรู้ที่แท้จริง โดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง และคุณภาพการให้บริการนี้ จากทัศนะของ Ross, Goetsch and

Davis (1997) จัดว่าเป็นกรอบการมองเรื่องคุณภาพกรอบหนึ่ง พร้อมอธิบายว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือบริการจัดการน้อยแต่ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมากกับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มักไม่สามารถทำการทำนายได้ เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (Behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์การ (Image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น จากที่ได้กล่าวถึงทัศนะของนักวิชาการดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง และเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึ่งได้รับความสนใจ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการ สะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

Gronroos (1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องการกระทำผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

เกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการโดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่อง ในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการและเวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการรวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด คำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่องคุณภาพให้บริการของ Gronroos ตามที่ได้กล่าวนั้น นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง ผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของ Gronroos คือ ข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Preceived Service Quality-PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว (ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุทธยา, 2547 อ้างถึงในชัชวาล ทัตศิวัช, 2554)

หลักการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

Krutz and Clow (1998) ซึ่งได้เสนอหลักพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย

1. คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า

2. คุณภาพการให้บริการนั้นขึ้นอยู่กับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการและจะประเมินจากกระบวนการให้บริการนั้นเกิดขึ้น

3. คุณภาพให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญ ซึ่งผู้รับบริการขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจองค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่ Koehler and Pankowski (1996) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

1. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

2. ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) รูปแบบต่าง ๆ ของผู้นำภายในองค์การทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริการ ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การจัดแบ่งด้านเวลาการจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

3. การปรับปรุงขั้นตอน (Process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่าง ๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิด ขั้นตอนใหม่ ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ ๆ ดังกล่าว

4. การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (Meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมาย ร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

สรุปการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริง จะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นสำคัญ

2. แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555) กล่าวว่า “Good Governance” ในประเทศไทยมีการใช้คำศัพท์เรียกหลายคำด้วยกัน เช่น ธรรมาภิบาล การบริหารกิจการบ้านเมือง (และสังคม) ที่ดี ธรรมรัฐ สุประศาสนการ ธรรมราษฎร์ การปกครองที่ดี การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งบวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2545) กล่าวว่า ธรรมาภิบาล มาจากคำว่า “ธรรม”+“อภิบาล”(การรักษายิ่งธรรม) มาจากภาษาอังกฤษว่า Good Governance โดยคำว่า Governance (การอภิบาล) คือ วิธีการใช้อำนาจเพื่อบริหารทรัพยากรขององค์การ Good Governance (ธรรม+อภิบาล = ธรรมาภิบาล) เป็นวิธีการที่ดีในการใช้อำนาจเพื่อบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร โดยที่สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศ อธิบายว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแล กิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถ นำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้าง กล่าวคือ หาได้มีความเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องของการวางระบบและกลไกเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ในขณะที่อีกด้านหนึ่งของเหรียญ คือ เรื่องตัวบุคคล เป็นเรื่องของการสร้างจิตสำนึกในเรื่องคุณธรรมและจริยธรรม ธรรมาภิบาลเน้นการวางระบบเพื่อควบคุมให้คนไม่ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ไม่ดีและให้ทำตามมาตรฐานที่ดี แต่จริยธรรมจะลึกกว่านั้น เน้นการปลูกฝังจิตสำนึกต้องไม่ประพฤติมิชอบและต้องประพฤติชอบทั้งสองเรื่องหรือสองด้านของเหรียญจะต้องไปด้วยกันจึงจะยั่งยืน ส่วน UNESCAP อธิบายว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการโครงสร้างและความสัมพันธ์ของสถาบันทางการเมือง ซึ่งครอบคลุม ทั้งในส่วนของสถาบันทางการเมืองที่มีลักษณะอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การตัดสินใจจัดสรรทรัพยากรเพื่อบริหารกิจการของบ้านเมืองและแก้ไขปัญหาของสังคม ตลอดจนกระบวนการเข้ามามีส่วนร่วมของภาคส่วนหรือฝ่ายต่าง ๆ ในการกำหนดนโยบายสาธารณะและการนำนโยบายสาธารณะ ไปสู่การปฏิบัติภายใต้กรอบและกระบวนการทางกฎหมายอันชอบธรรม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้มั่นใจว่าข้อเรียกร้องของความต้องการของทุกฝ่ายในสังคมจะได้รับการรับฟังและนำเข้ามาพิจารณาไตร่ตรองในการตัดสินใจและกำหนดนโยบายสาธารณะ สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งทำให้ปัญหาทุจริตหรือประพฤติมิชอบลดลงในท้ายที่สุด

การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการ

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

1. หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมายกฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

2. หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4. หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยการแสดงความคิดเห็นการไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ

5. หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง

6. หลักคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

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

1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public) ประกอบด้วย

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

2) ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและ

มีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

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

2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย

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

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

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

4) ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรมและอื่น ๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาส ความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

3. ประชารัฐ (Participatory State) ประกอบด้วย

1) การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ

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

3) ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) อันได้แก่ คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึกความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย โดยเหตุที่หน่วยงานราชการจำเป็นต้องยึดหลักการธรรมาภิบาลที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดไว้ มาใช้ในการบริหารจัดการหน่วยงาน คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

3. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั้นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะ ช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งขันหรือสูญเสียลูกค้าไป

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2557) กล่าวว่า ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดย Cronin & Taylor (1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของ ผู้รับบริการได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด

Cordupleski, Rust & Zahorik (1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ

Bitner (1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก 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 มีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยาม ดังนี้

อำนวย บุญรัตนไมตรี (2559) ได้อธิบายไว้เกี่ยวกับแนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองท้องถิ่นว่า ต้องมีเนื้อหาสาระครอบคลุมถึงขอบข่ายและความหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ การจัดสรรอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะและทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการ

ของไทยและต่างประเทศ การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีความร่วมมือกันในระดับรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่น รวมทั้งควรมีความร่วมมือกันรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่นและการจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการที่รัฐหรือองคก์รปกครองท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการแทน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

วุฒิสาร ตันไชย (2559) การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และมีคุณภาพดี ในรัฐธรรมนูญแห่งรูปแบบก็คือ เครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” ด้วย แม้ว่าบริการสาธารณะ (public services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (publicness) คืออะไร โดย Haque (2001) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมี “ความเป็นสาธารณะ” ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน คือ

1. ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาดและมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2. องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่าความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3. ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4. ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดรับชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการหรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดรับชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดรับชอบสาธารณะด้วย

5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือความเป็นผู้นำและการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

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

สรุปได้ว่า รูปแบบบริการสาธารณะ หมายถึง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบใดตั้งแต่รูปแบบการดำเนินงานด้วยตนเอง รูปแบบการว่าจ้าง รูปแบบการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน รูปแบบสหการหรือรูปแบบกิจการพาณิชย์ และกิจการเพื่อสังคม

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (สันต์ชัย รัตนะขวัญ, 2562 : ออนไลน์) การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลเมืองพัทยา องค์การบริการส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ (รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557: 12) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้าง พื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุข มูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัด ระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติภัยทางถนน การป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ 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 ไม่มีความต่อเนื่องและมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุคจนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเองในภาพรวม ซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง (นราธิป ศรีราม, 2557) ดังนั้นแนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาคที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสมอันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบายการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพหรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550) ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

การบริการ (Service)

ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน จากการศึกษาของโกเมฆ มีรัตน์คำ (2558) ได้สรุปความหมายไว้ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

Weber (1996) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ทฤษฎี และแนวการศึกษา” ว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณี วัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด 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 & Danet Brenda (1973) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถาม

เรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้การบริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้นต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 การบริการเชิงธุรกิจ (Business Service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษี หรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

3.2 การบริการสาธารณะ (Public Service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรีการจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

พรรณี ชุติวัฒนธาดา (2555) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง “กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวกหรือความสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้ออาทร 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 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง 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) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมาย

มากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับการบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่นหรือองค์กรมหาชนอิสระที่ทำหน้าที่กำกับดูแล จะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

มีชัย แพงมาพรม (2550) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายรวมถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้

การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ คือ S = Smiling + Sympathy

การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยมิทันเอ่ยปากเรียกหา คือ E = Earl response

การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า คือ R = Respectful

ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ คือ V = Voluntariness manner

การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร คือ I = Image Enhancing

กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน คือ C = Courtes

ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง คือ E = Enthusiasm

วิชญาดา แก้วสีขาว (2550) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้

1.1 สร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการจากหน่วยงานรัฐ

1.2 คุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา สามารถให้บริการที่รวดเร็ว

1.3 ความเชื่อถือได้ในการบริการมีความถูกต้อง

1.4 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ต้องมีความประหยัดและคุ้มค่าในการให้บริการประชาชน

1.5 ลักษณะงานการให้บริการ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก คล่องตัว เสมอภาค เป็นรูปธรรม โปร่งใส

1.6 ปริมาณงานให้บริการประชาชน มีความเพียงพอตามที่ประชาชนต้องการ

1.7 เอกสารที่ใช้ในการบริการประชาชนมีแบบฟอร์มน้อยที่สุด และขอเอกสารหลักฐานจากประชาชนน้อยที่สุด

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 การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ ให้เกียรติลูกค้า มีความสุภาพอ่อนโยน จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับมอบบริการซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม ยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม และรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

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 การรายงานการติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการ

ต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว 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 คุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

รัตพล มนตเสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy)

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

Zeithaml, Berry & 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 ซึ่งมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) เป็นต้น

การวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ธุรกิจคาดหวังคือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988 อ้างใน ปราณี เอี่ยมละออภักดี, 2550)

1. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการและสามารถใช้สิ่งเหลานั้นในการดำเนินการด้านบริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้องเป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ

4. ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก

5. ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจงให้เกิดความเข้าใจได้กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าผู้ให้บริการต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป

7. ความไว้วางใจ (Creditability) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ไม่ปิดบัง แต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน

9. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายความรวมถึง มารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อม การพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตร และความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี

10. การจับต้องได้ (Tangibility) หมายความรวมถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

ต่อมา Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดคุณภาพบริการทั้ง 10 ข้อข้างต้นที่กล่าวมารวมถึงยังสามารถรวมปัจจัยด้านที่มีความสัมพันธ์กันรวมเข้าด้วยกันและความเหลื่อมล้ำกัน ทำให้มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้าน แทนของเดิมที่มี 10 ด้าน ดังนี้ ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL มีปัจจัยอยู่ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) คือ สิ่งที่จับต้องได้รวมถึงสิ่งที่ปรากฏให้เห็น อาทิ วัสดุ อาคารสถานที่เครื่องมือ อุปกรณ์บุคคล

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะแสดงผลตามที่สัญญาไว้ในเรื่องการบริการอย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

4. ความมั่นใจได้ (Assurance) คือ มนุษย์สัมพันธ์และความรู้และของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมด้านความน่าศรัทธา ความสามารถ ความปลอดภัย และความมีมารยาท เข้าด้วยกัน)

5. ความใส่ใจ (Empathy) คือ ความสนใจ รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า (เป็นการรวมด้านความเข้าใจเข้าด้วยกัน การสื่อและการเข้าถึงบริการ)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ในปัจจุบันนี้ธุรกิจหรือกิจการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นของภาครัฐหรือของเอกชนควรที่จะเน้นสนับสนุนหรือผลักดันเรื่องการบริการให้มากขึ้น ให้รวดเร็วขึ้น ทั้งนี้การบริการจะต้องใส่คุณภาพลงไปด้วย ผู้บริโภคหรือลูกค้าจะจดจำได้ง่าย ส่วนงานไหนสามารถให้การบริการลงไปได้ก็ควรทำและไม่เพียงเฉพาะธุรกิจที่ให้บริการอย่างเดียวเท่านั้นธุรกิจที่เกี่ยวกับขายสินค้าก็ต้องใส่การให้บริการลงไปในของธุรกิจนั้น 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 รัดกุมเพื่อได้มากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังในเรื่องบริการ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการและเพิ่มโอกาสที่ผู้บริโภคจะกลับมาซื้อซ้ำหรือใช้บริการซ้ำต่อไปในอนาคต

4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเรา และมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดี พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อ หน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่าง ๆ

Hoy & Miskel (1991) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกต่องาน เพื่อนร่วมงาน และผลที่เกิดขึ้นกับงาน

Secord & Backman. (1991) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เกิดจากความต้องการและความต้องการนั้น ๆ ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอบุคคลในองค์กรอาจเกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน บางคนอาจพึงพอใจเพราะงานที่ทำประสบความสำเร็จบางคนอาจพึงพอใจ เพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติ แต่บางคนอาจพึงพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

Applewhite (1996) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคลโดยเห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายรวมถึง การยอมรับในสภาพแวดล้อมทาง กายภาพของที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขกับการทำงานที่มีเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ การมีเจตคติที่ดี ต่องาน และความพอใจเกี่ยวกับรายได้ คอตเลอร์ (Kotler, 2003) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึกพอใจ ถูกใจหรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับรู้จากสินค้า หรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้ความคาดหวัง

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย (อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด, 2554) ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคาร

สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการและบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจาก การบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้นก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพ บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

5. ข้อมูลทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. สภาพทั่วไปที่ตั้ง

ตำบลห้วยนาง เป็นตำบลหนึ่งใน 16 ตำบลของอำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ห่างจากที่ว่าการอำเภอทางทิศเหนือ 18 กิโลเมตร

อาณาเขต

มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้ คือ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลควนเมา
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลหนองช้างแล่น
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลหนองช้างแล่นและตำบลหนองปรือ
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลบ้านนิคม อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

เนื้อที่

ตำบลห้วยนาง มีพื้นที่ทั้งหมด ประมาณ 31.7 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 18,824 ไร่ มีหมู่บ้านทั้งหมด 8 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งหมด 5,715 คน ประกอบด้วย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร
หมู่ที่ 1	บ้านวังหลาม	948
หมู่ที่ 2	บ้านห้วยนาง	716
หมู่ที่ 3	บ้านหนองราโพ	559
หมู่ที่ 4	บ้านห้วยนางใต้	507
หมู่ที่ 5	บ้านพรุพี	832
หมู่ที่ 6	บ้านวัดห้วยนาง	1,011
หมู่ที่ 7	บ้านควนใสบุก	641
หมู่ที่ 8	บ้านวังหลัก	501

ภูมิประเทศ

ลักษณะสภาพพื้นที่และลักษณะภูมิประเทศของตำบลห้วยนาง ประกอบด้วยพื้นที่ 18,824 ไร่ โดยแบ่งเป็นที่ราบ และที่ราบลุ่ม ซึ่งที่ราบลุ่มจะอยู่ทางทิศตะวันออกของตำบลและได้มีการแบ่งชนิดของกลุ่มดินได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มดินยางพารา เป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 59.99 ของพื้นที่ทั้งหมด
2. กลุ่มดินนา ครอบคลุมพื้นที่ประมาณร้อยละ 40.01 ของพื้นที่ทั้งหมด

ทรัพยากรธรรมชาติ ตำบลห้วยนางไม่มีทรัพยากรแร่ธาตุ

แหล่งน้ำธรรมชาติ แม่น้ำตรัง คลองมวน ซึ่งมีน้ำไหลตลอดปี

จำนวนหมู่บ้าน

จำนวนหมู่บ้าน 8 หมู่บ้าน ตำบลห้วยนางยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 โดยแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 8 หมู่บ้าน ซึ่งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด

ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 5,715 คน แยกเป็นชาย 2,831 คน หญิง 2,884 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 180 คน/ตารางกิโลเมตร

2. สภาพทางเศรษฐกิจ

การประกอบอาชีพ

ประชากรในตำบลห้วยนางส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรม โดยเฉพาะ การทำสวนยางพารา ทำสวนผลไม้ สวนปาล์ม และค้าขาย

การประกอบอาชีพของเกษตร / ครัวเรือน

- ทำสวนยางพารา 813 ครัวเรือน
- ทำสวนปาล์ม 15 ครัวเรือน
- ทำสวนผลไม้ 65 ครัวเรือน
- ค้าขาย 150 ครัวเรือน
- อื่น ๆ

หน่วยธุรกิจในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนาง

- ปั้มน้ำมันและก๊าซ 5 แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม 2 แห่ง
- โรงสี 1 แห่ง
- กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต 8 แห่ง
- ตลาดนัด 3 แห่ง
- ศูนย์สาธิตทางการตลาด 3 แห่ง
- สหกรณ์กองทุนการทำสวนยาง 1 แห่ง ฯลฯ

3. สภาพสังคม

การศึกษา

โรงเรียนประถม 3 แห่ง

โรงเรียนมัธยม 1 แห่ง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง

ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน (ศรช.) 1 แห่ง

ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 1 แห่ง

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

วัด / สำนักสงฆ์ 2 แห่ง คือ วัดห้วยนาง วัดวังหลาม

สาธารณสุข

สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน 1 แห่ง

ร้ายขายยาแผนปัจจุบัน 3 แห่ง

ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน ประจำชุมชน 8 แห่ง

อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ 100%

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ที่พักสายตรวจ 1 แห่ง

4. บริการทางสังคม

การคมนาคม

การคมนาคมของพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนาง จะมีถนนเพชรเกษมเป็นถนนสายหลักและมีถนนในสายอื่นๆ เป็นตัวเชื่อม ซึ่งมีจำนวนถนนทั้งหมด 22 สาย โดยแบ่งเป็นถนนลาดยาง จำนวน 5 สาย ถนนคอนกรีตจำนวน 5 สาย ถนนลูกรังจำนวน 12 สาย

การโทรคมนาคม

ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขเอกชน 1 แห่ง

ไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้าน แต่ยังมีไฟฟ้าใช้ไม่ครบทุกครัวเรือน

แหล่งน้ำธรรมชาติ

แม่น้ำตรัง และคลองมวน

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- อ่างเก็บน้ำ 1 แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน 1 แห่ง
- ฝาย 1 แห่ง
- บ่อโยก - แห่ง
- ประปาตำบล 1 แห่ง

มวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน 1รุ่น 150 คน
- ไทยอาสาป้องกันชาติ 3 รุ่น จำนวน 45 คน
- หมู่บ้าน อปพ. 3 หมู่
- สมาชิก อปพร. 73 คน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง โครงการวิจัยสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจ ทั้งจากการสำรวจเชิงปริมาณและการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ในภาพรวมทั้งผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของ พอช. ทั้งในด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่/บุคลากร ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของคณะอนุกรรมการมากกว่าเล็กน้อย แม้ว่าผลการประเมินปี 2564 มีแนวโน้มสูงขึ้นเมื่อเทียบกับผลการประเมินปีที่ผ่าน ๆ มา กล่าวคือ เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2560 – 2562 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการปี 2563 สูงกว่าโดยเปรียบเทียบกับปี 2560-2562 โดยเฉพาะความ

พึงพอใจภาพรวม หรือพิจารณาจำแนกรายด้าน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา) ทั้งนี้น่าสนใจว่า ในด้านผลที่ได้รับการสนับสนุน (ประสิทธิผล) อนุกรรมการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2563 แต่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจลดลงเล็กน้อย ในขณะที่ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ ยังคงเป็นไปในทิศทางเดียวกับข้อเสนอเดิม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล บ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 4 งานบริการ คือ งานด้านทะเบียน (ทะเบียนราษฎร์) งานด้านพัฒนาชุมชน งานด้านสาธารณสุข และงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินพบว่า งานด้านทะเบียน (ทะเบียนราษฎร์) มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านพัฒนาชมชุน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 95.60

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2562) ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการ งานด้านโยธา 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 และงานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม 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 รองลงมาพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.40 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ความคุ้มค่าของภารกิจ และคุณภาพของการบริการตามลำดับเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแต่ละโครงการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการงานบริการ และคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในโครงการปรับปรุงถนน โดยการปรับปรุงคุณภาพวัสดุชั้นพื้นทางด้วยปูนซีเมนต์โดยใช้เครื่องจักร Recycling แล้วทำผิวจราจรแอสฟัลติกคอนกรีต ถนนสาย ชม. ถ.1-0082 บ้านต้นตัน หมู่ที่ 3 ตำบลแม่ก๊า-บ้านใหม่สามหลัง หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ งานบริการของโรงเรียนบ้านแม่งอนขี้เหล็กสังกัดสำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมภาษีประเภทน้ำมันขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ และงานบริการตัดกิ่งไม้ เนื่องจากมีกิ่งไม้หักโค่นและบางจุดกิ่งไม้ปิดบังทางเดินจราจร 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 มีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา เป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันสำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

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

ภักดี โพธิ์สิงห์ และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะและงานด้านโยธา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านกฎหมาย และ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใคร เวลาใด 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชั่วโมง 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) ดำเนินการต่อเนื่องและมีการ

ติดตามผล (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 และด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการสาธารณูปโภค 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) ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการให้บริการของบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

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

นภาพร สูนาสวน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลี่มาร์ทในจังหวัดนครปฐม 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

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยนาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ประกอบด้วย ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง ซึ่งพักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลห้วยนางที่มารับบริการ ซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ภายในเขตเทศบาลตำบลห้วยนาง จำนวนทั้งสิ้น 6,062 คน

กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง การสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้แผนการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (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 = 1.65

N = จำนวนประชากร

โดยคำนวณจากจำนวนประชากรที่ใช้บริการแยกตามงานบริการทั้ง 4 งาน ซึ่งมีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 6,062 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์แบบเลือกตอบ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open End) คือ

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1ข้อมูลการใช้บริการจากเทศบาลตำบลห้วยนางได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด

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

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

การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามและได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงและหาข้อบกพร่องนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม และนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.850

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้บุคลากรที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเองได้ และในกรณีที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามเองได้จะทำการสัมภาษณ์โดยจัดเก็บข้อมูล ณ จุดบริการของหน่วยบริการจากที่พัก

อาศัยและจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

สรุปจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

งานบริการด้าน	เก็บจริง
การศึกษา	100
รายได้หรือภาษี	100
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100
สาธารณสุข	100
รวม	**400**

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ดำเนินการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การอธิบายลักษณะทั่ว ๆ ไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในรูปของค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) 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 = $\overline{X}$/5 x 100

โดยกำหนดให้ $\overline{X}$ = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยนาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งได้เป็น 4 ส่วนตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากเทศบาลตำบลห้วยนาง ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลาที่มาใช้บริการ และเวลารอรับบริการ

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

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยนาง จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ได้แก่ 1) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ และ 2) ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

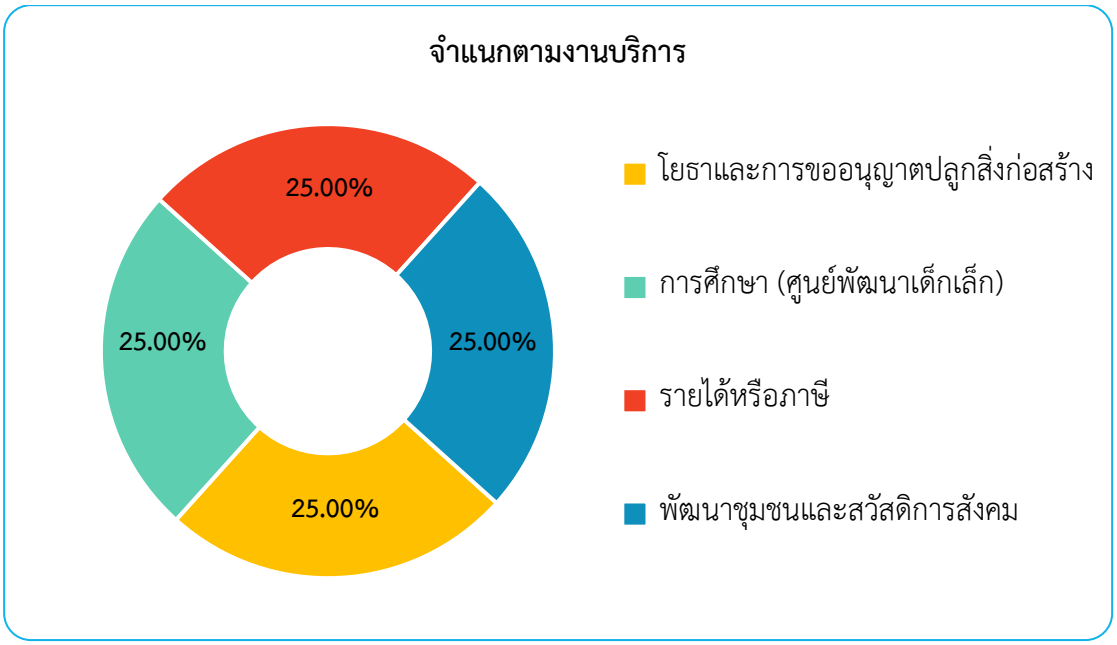
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	หมายถึง	จำนวนตัวอย่าง
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา	100	25.00
รายได้หรือภาษี	100	25.00
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.00
สาธารณสุข	100	25.00
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการมารับบริการงานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการและสังคม และงานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25.00 แสดงดังแผนภูมิ

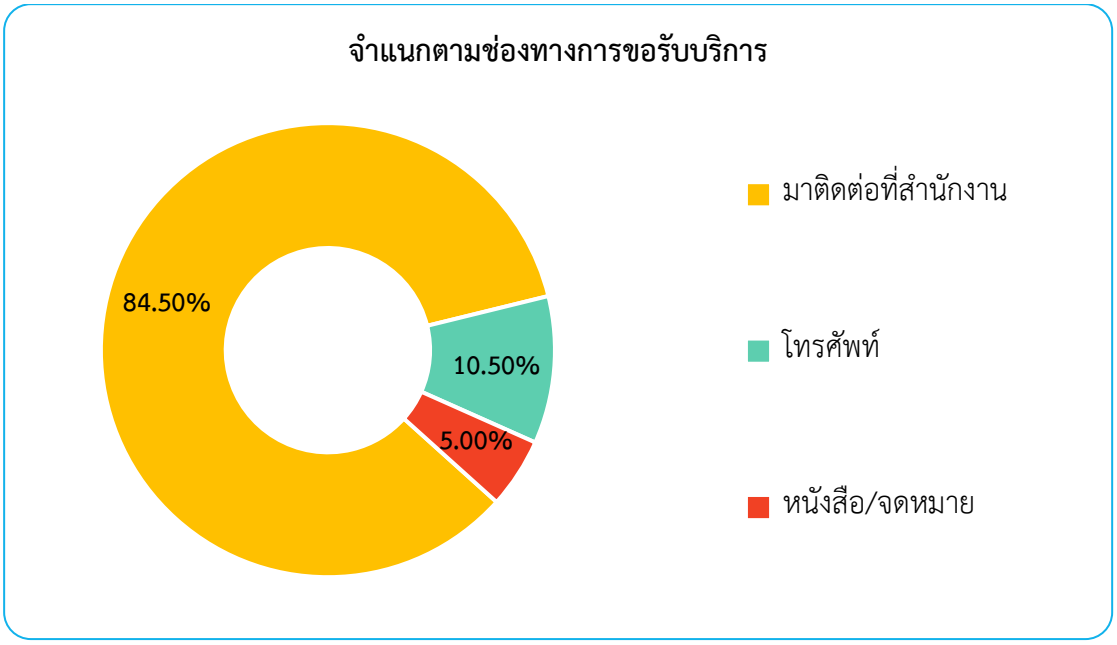


ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

ช่องทางการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มาติดต่อที่สำนักงาน	338	84.50
โทรศัพท์	42	10.50
หนังสือ/จดหมาย	20	5.00
ช่องทางอื่น ๆ	-	-
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่มาขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน มีจำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.50 รองลงมา คือ ช่องทางโทรศัพท์ มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 หนังสือ/จดหมาย มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

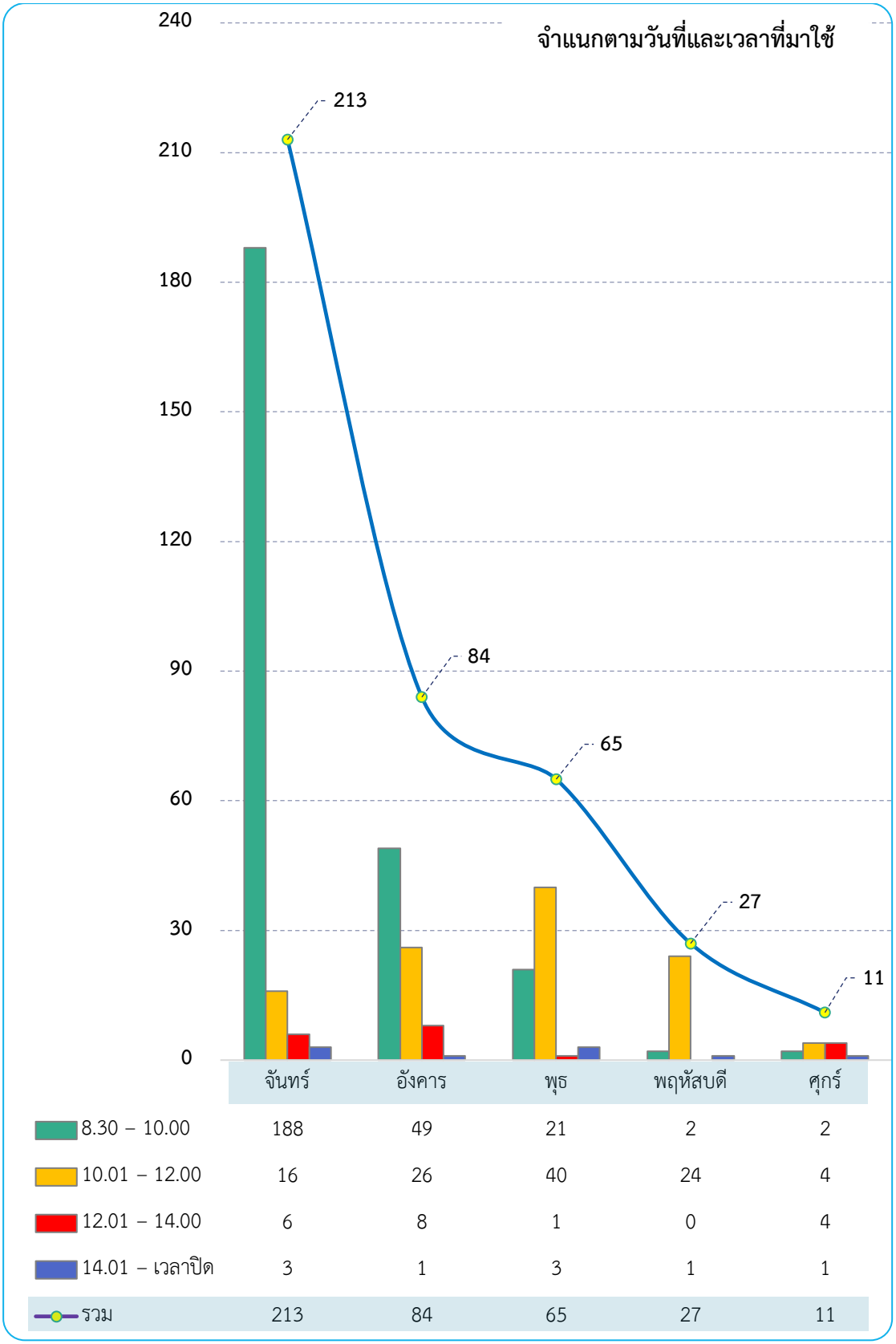
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ

วัน	เวลา								รวม	
	8.30–10.00 น.		10.01–12.00 น.		12.01–14.00 น.		14.01–เวลาปิด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	188	47.00	16	4.00	6	1.50	3	0.75	213	53.25
อังคาร	49	12.25	26	6.50	8	2.00	1	0.25	84	21.00
พุธ	21	5.25	40	10.00	1	0.25	3	0.75	65	16.25
พฤหัสบดี	2	0.50	24	6.00	-	-	1	0.25	27	6.75
ศุกร์	2	0.50	4	1.00	4	1.00	1	0.25	11	2.75
รวม	**262**	**65.50**	**110**	**27.50**	**19**	**4.75**	**9**	**2.25**	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมารับบริการในวันจันทร์ มากที่สุด มีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 รองลงมา คือ วันอังคาร มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 วันพุธ มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 วันพฤหัสบดี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 และวันศุกร์ มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

สำหรับช่วงเวลาที่มีผู้มาขอรับบริการมากที่สุด คือ ตั้งแต่เวลา 8.30 – 10.00 น. มีจำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และช่วงเวลา 14.01 – เวลาปิด มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

หากมองภาพรวม 3 อันดับแรกของช่วงวันเวลาที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุด คือ วันจันทร์ เวลา 8.30 – 10.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ของผู้รับบริการทั้งหมด รองลงมา คือ วันอังคาร เวลา 8.30 – 10.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 และวันพุธวลา 10.01 – 12.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 แสดงดังแผนภูมิ

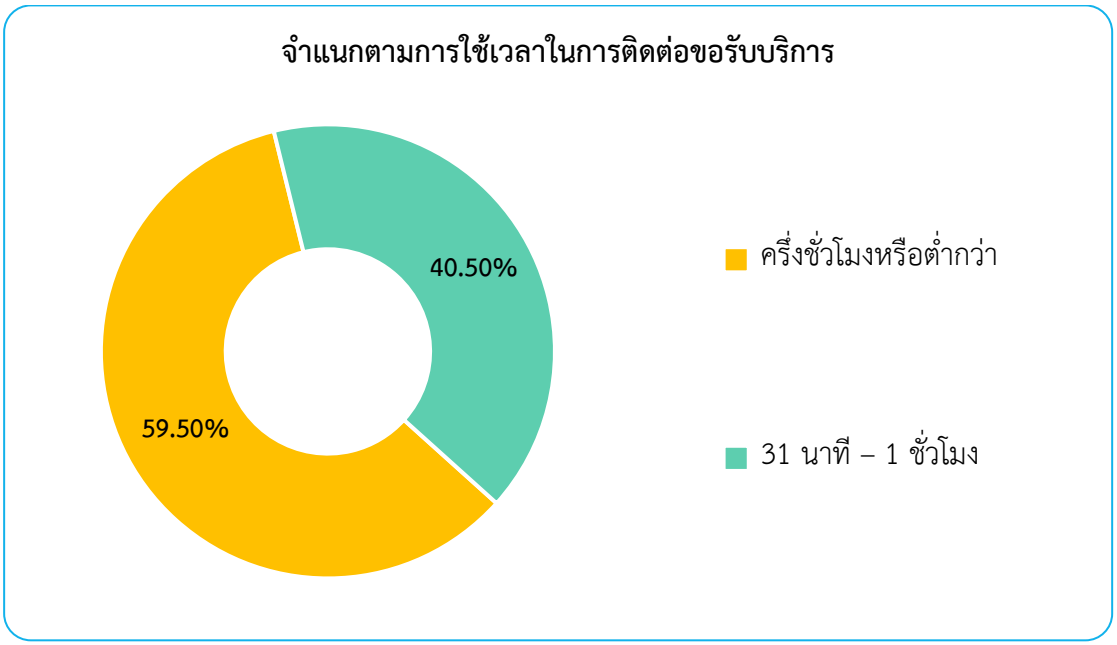


ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด

เวลารอรับบริการสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	238	59.50
31 นาที – 1 ชั่วโมง	162	40.50
ระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง	-	-
ระหว่าง 2 – 3 ชั่วโมง	-	-
ระหว่าง 3 – 4 ชั่วโมง	-	-
มากกว่า 4 ชั่วโมง	-	-
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่จะใช้เวลารอรับบริการครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมา คือ ใช้เวลารอรับบริการ 31 นาที – 1 ชั่วโมง มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 แสดงดังแผนภูมิ



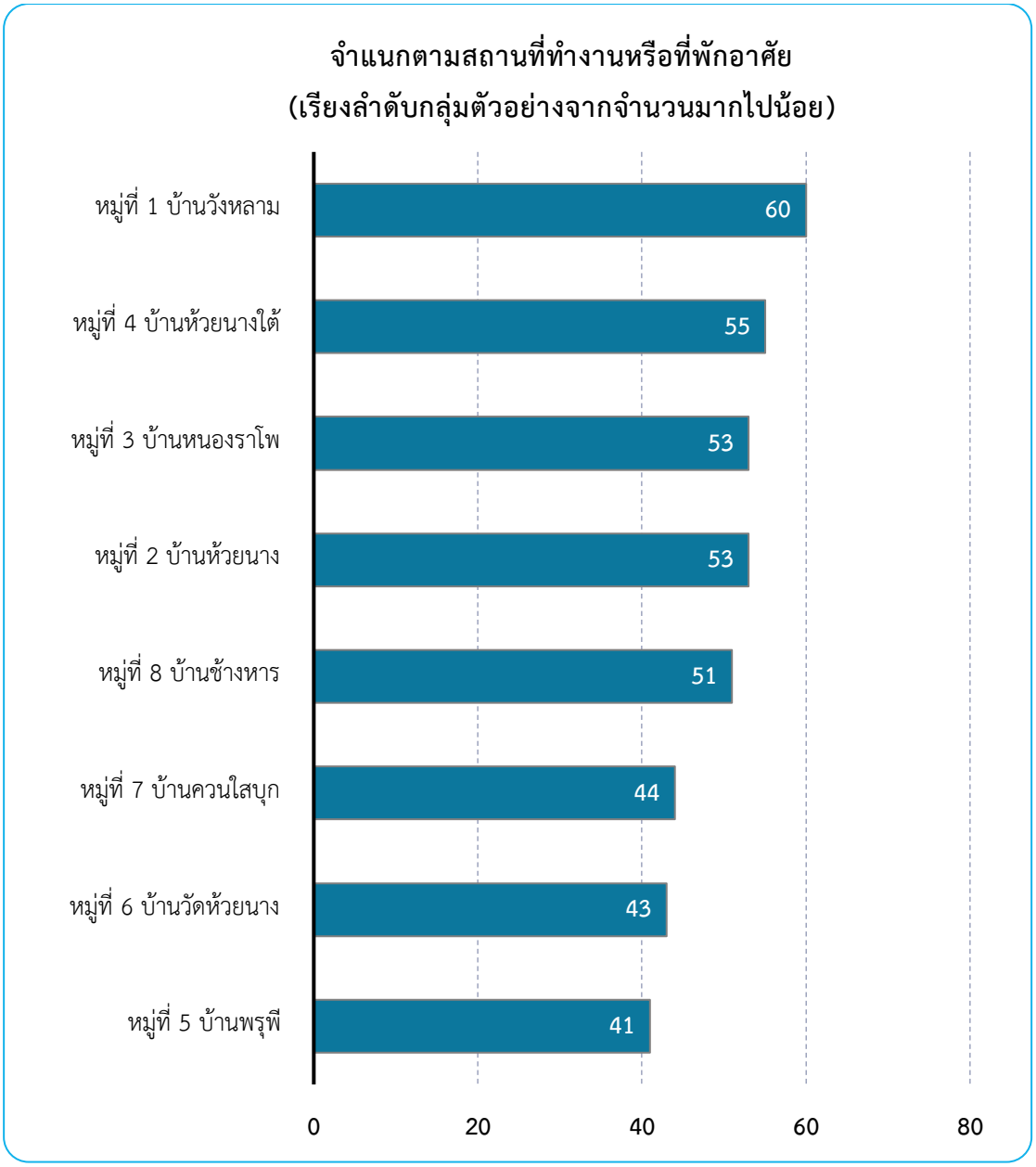
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

สถานที่ทำงานหรือพักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านวังหลาม	60	15.00
หมู่ที่ 2 บ้านห้วยนาง	53	13.25
หมู่ที่ 3 บ้านหนองราโพ	53	13.25
หมู่ที่ 4 บ้านห้วยนางใต้	55	13.75
หมู่ที่ 5 บ้านพรุพี	41	10.25
หมู่ที่ 6 บ้านวัดห้วยนาง	43	10.75
หมู่ที่ 7 บ้านควนใสบุก	44	11.00
หมู่ที่ 8 บ้านช้างหาร	51	12.75
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตเทศบาลตำบลห้วยนาง คือ หมู่ที่ 1 บ้านวังหลาม มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 หมู่ที่ 2 บ้านห้วยนาง มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 หมู่ที่ 3 บ้านหนองราโพ มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 หมู่ที่ 4 บ้านห้วยนางใต้ มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 หมู่ที่ 5 บ้านพรุพี มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 หมู่ที่ 6 บ้านวัดห้วยนาง มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 หมู่ที่ 7 บ้านควนใสบุก จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และหมู่ที่ 8 บ้านช้างหาร จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75



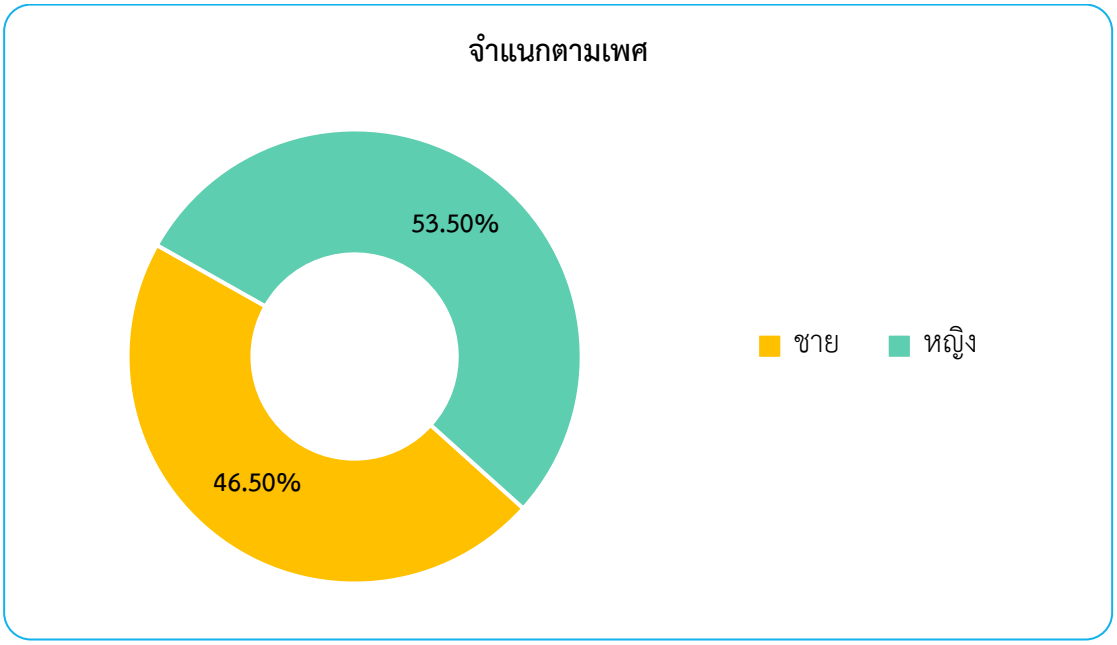
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

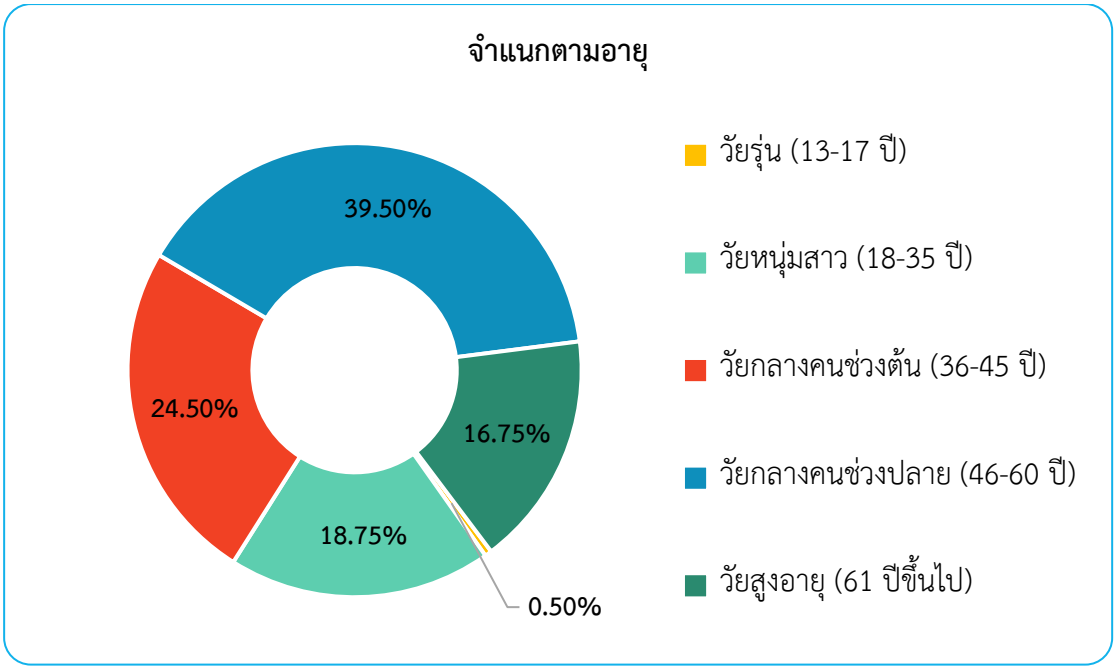
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 400)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	186	46.50
หญิง	214	53.50
อายุ		
วัยรุ่น (13 – 17 ปี)	2	0.50
วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี)	75	18.75
วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี)	98	24.50
วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี)	158	39.50
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	67	16.75
สถานภาพสมรส		
โสด	48	12.00
สมรส	321	80.25
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	31	7.75
ระดับการศึกษา		
ไม่รู้หนังสือ	1	0.25
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	93	23.25
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	93	23.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	91	22.75
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	50	12.50
ปริญญาตรี	71	17.75
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.25
อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	9	2.25
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	107	26.75
พนักงานเอกชน	35	8.75
รับจ้างทั่วไป	25	6.25
เกษตรกร	190	47.50
ว่างงาน	6	1.50
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3	0.75
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	25	6.25
อื่น ๆ	-	-

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 400)	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	14	3.50
ไม่เกิน 5,000 บาท	9	2.25
5,001 – 10,000 บาท	125	31.25
10,001 – 15,000 บาท	111	27.75
15,001 – 20,000 บาท	72	18.00
20,001 – 25,000 บาท	55	13.75
25,001 – 30,000 บาท	12	3.00
30,000 บาทขึ้นไป	2	0.50

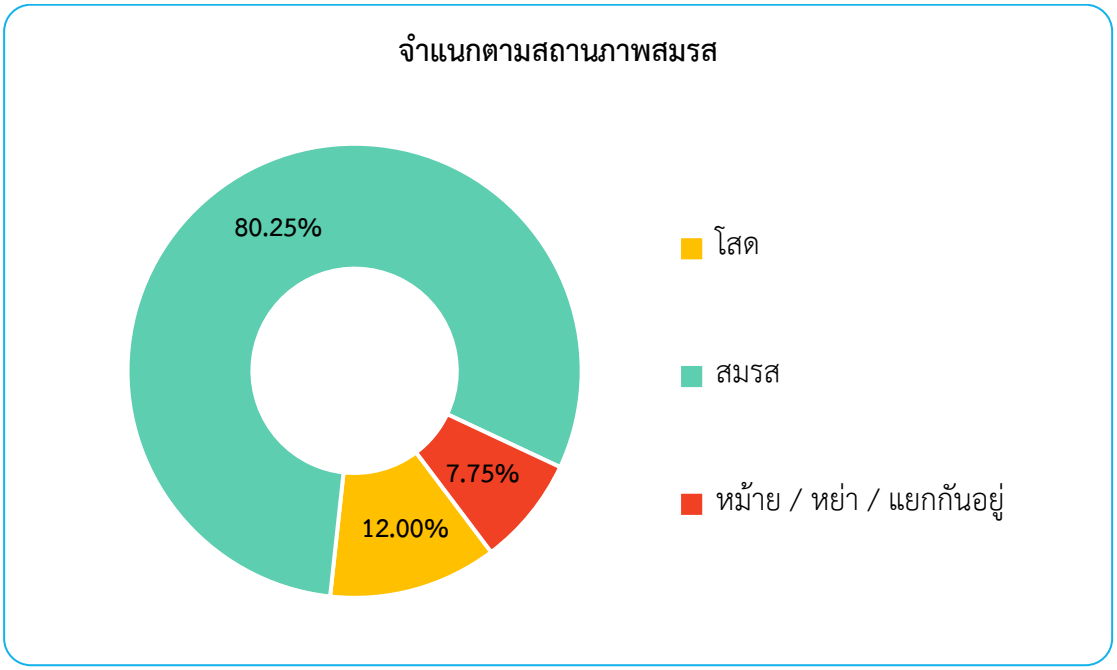
จากตารางที่ 4.6 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 15,000 บาท แสดงดังแผนภูมิ



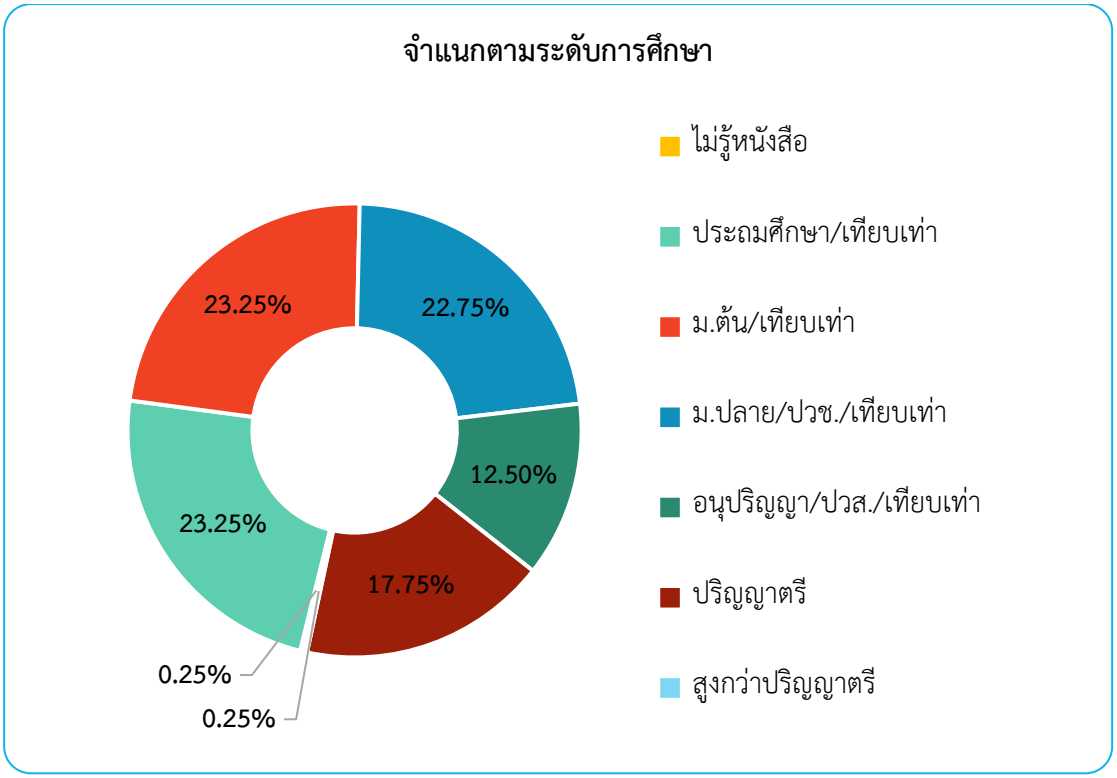
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



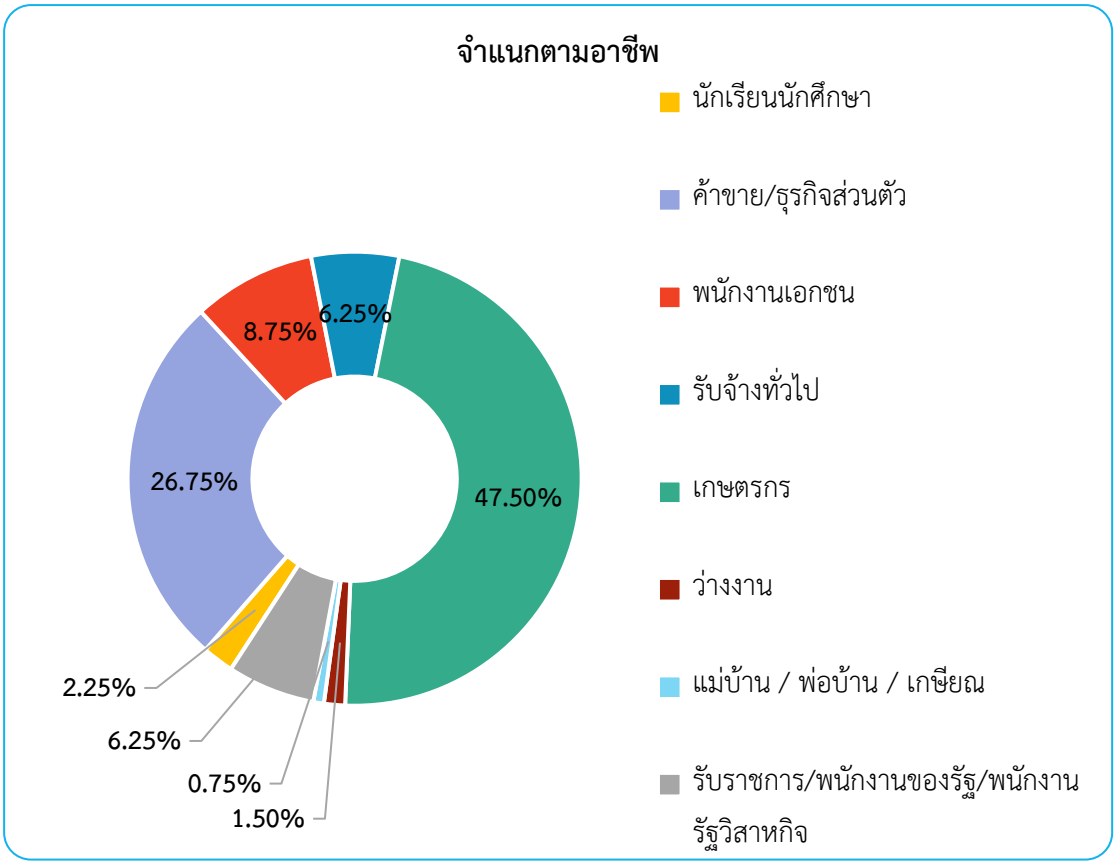
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ



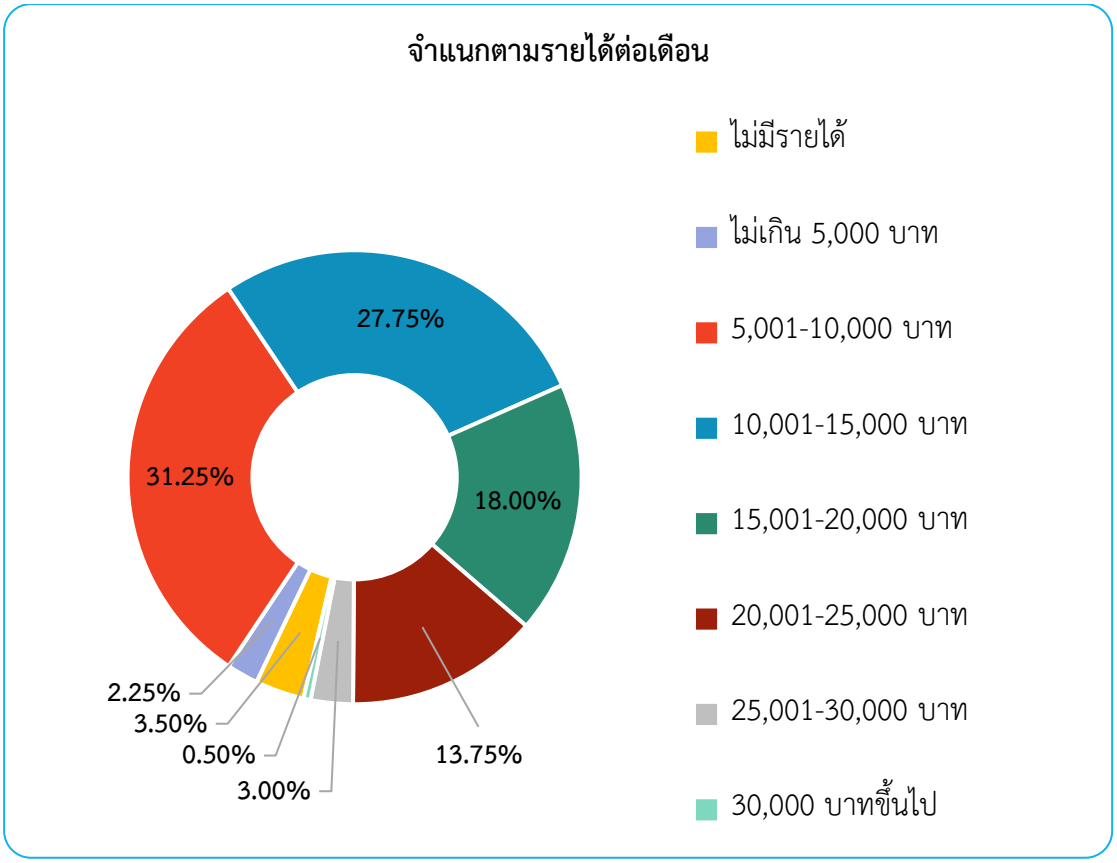
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ (n = 400)	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
การศึกษา	4.22	0.61	84.40	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.04	0.54	80.80	มาก
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.05	0.59	81.00	มาก
สาธารณสุข	4.12	0.53	82.40	มาก
รวม	**4.11**	**0.57**	**82.20**	**มาก**

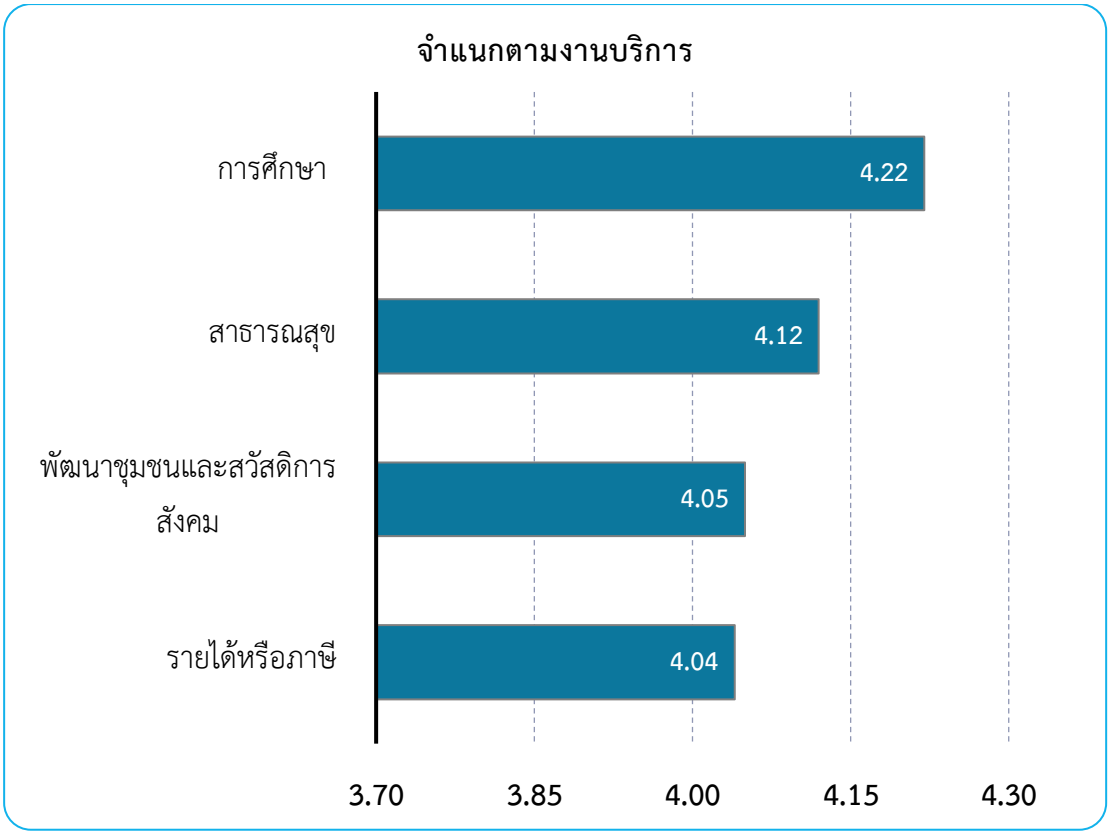
จากตารางที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **การศึกษา** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สาธารณสุข** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **รายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80



ภาพที่ 4.12 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ประเด็น (n = 400)	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.06	0.66	81.20	มาก
ช่องทางการให้บริการ	4.04	0.68	80.80	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34	0.62	86.80	มากที่สุด
อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.99	0.68	79.80	มาก

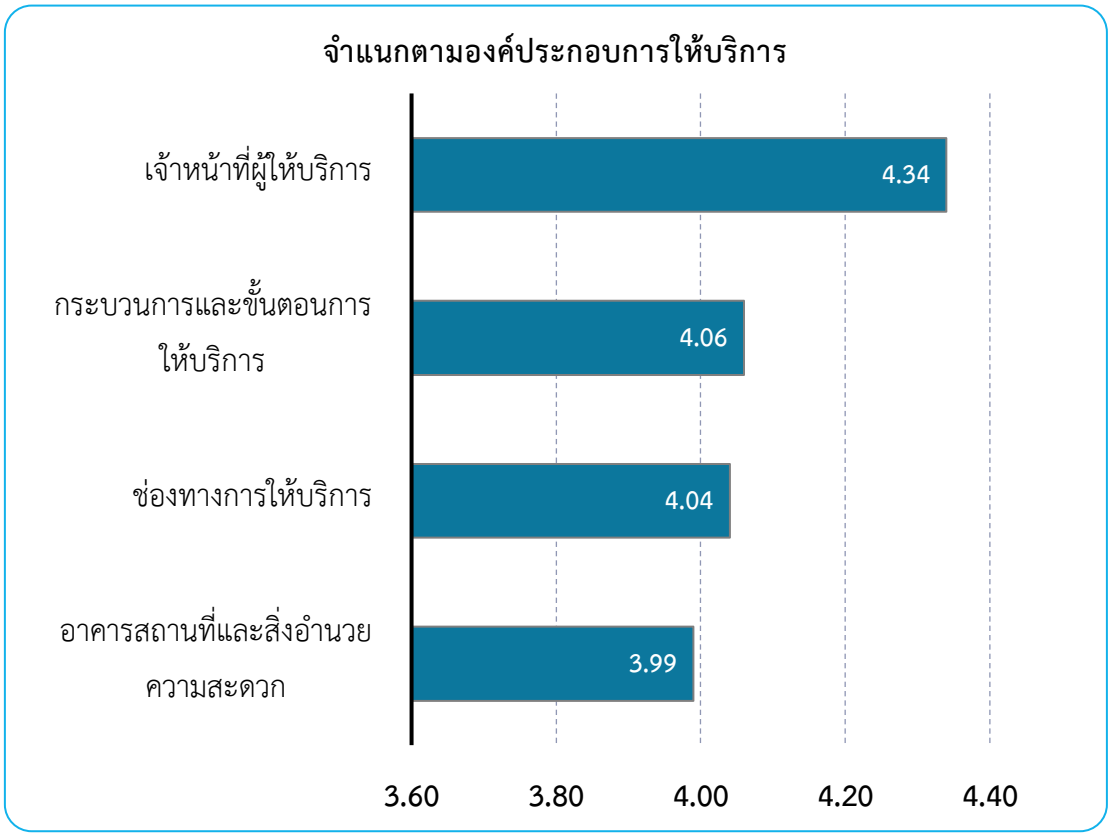
จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80



ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	**4.11**	**0.68**	**82.20**	**มาก**
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.17	0.68	83.40	มาก
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.10	0.72	82.00	มาก
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.07	0.73	81.40	มาก
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.06	0.75	81.20	มาก
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.15	0.72	83.00	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**4.15**	**0.68**	**83.00**	**มาก**
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.15	0.72	83.00	มาก
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ	4.17	0.67	83.40	มาก
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ	4.16	0.69	83.20	มาก
2.4 มีช่องทางการให้บริการมากกว่า 1 ช่องทาง	4.13	0.73	82.60	มาก
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.12	0.74	82.40	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.45**	**0.56**	**89.00**	**มากที่สุด**
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.43	0.57	88.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.46	0.59	89.20	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.46	0.58	89.20	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.46	0.59	89.20	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.44	0.61	88.80	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.18**	**0.66**	**83.60**	**มาก**
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.23	0.65	84.60	มากที่สุด
4.2 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.17	0.71	83.40	มาก
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น	4.20	0.70	84.00	มาก
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย	4.14	0.71	82.80	มาก
4.5 ความสะดวกของสถานที่โดยรวม	4.18	0.67	83.60	มาก
ภาพรวม	**4.22**	**0.61**	**84.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านการศึกษา โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับต่ำที่สุด คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ / เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ / เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59, 0.58 และ 0.59 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20

2. **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

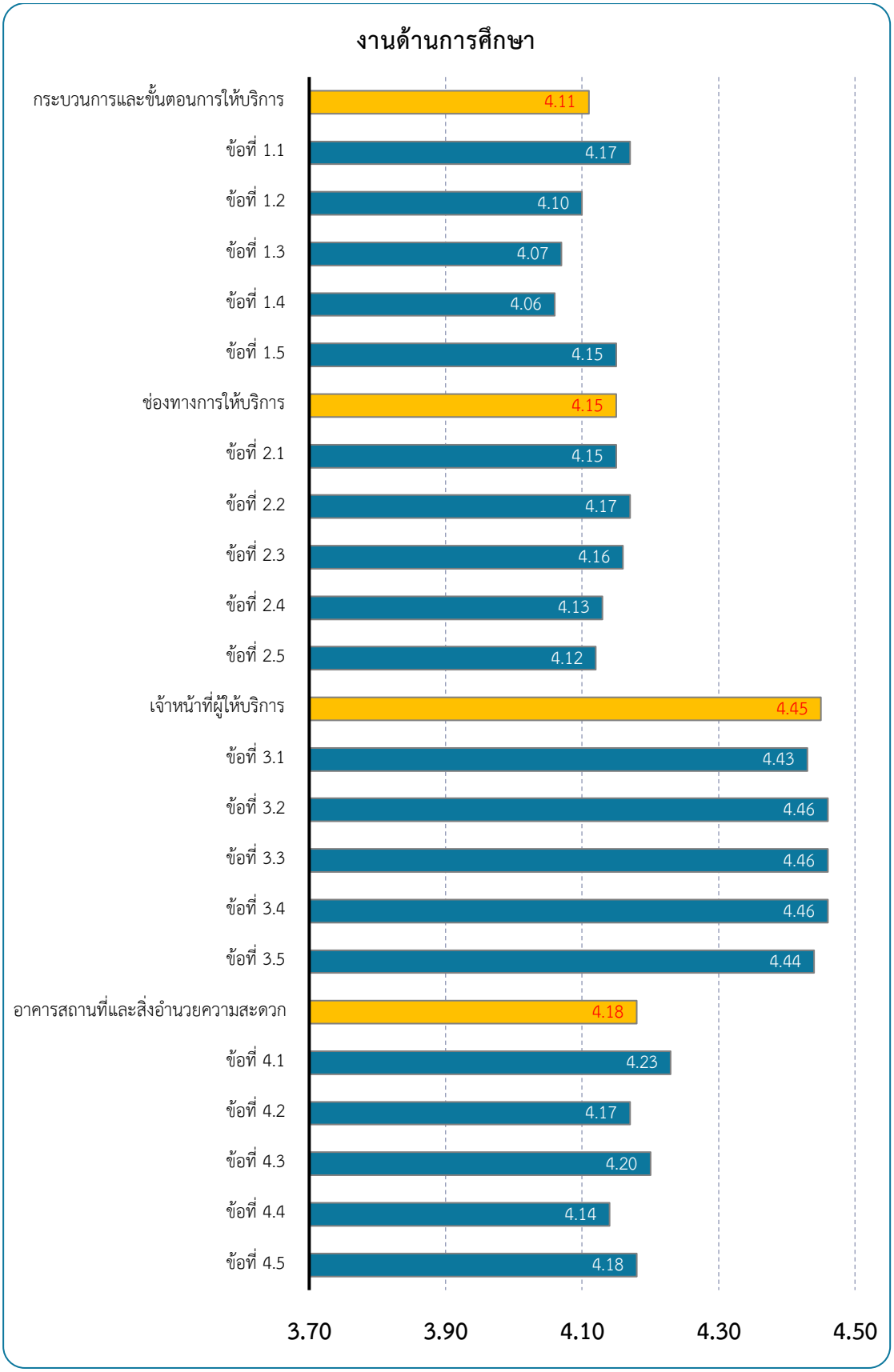
3. **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

2. **มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

3. **มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00



ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	**4.00**	**0.59**	**80.00**	**มาก**
1.1 ขั้นตอนการให้บริการชำระค่าน้ำประปาและชำระภาษี มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.03	0.61	80.60	มาก
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.01	0.61	80.20	มาก
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.99	0.66	79.80	มาก
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.01	0.66	80.20	มาก
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.96	0.68	79.20	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**3.99**	**0.60**	**79.80**	**มาก**
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.02	0.62	80.40	มาก
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ	3.99	0.66	79.80	มาก
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ	3.98	0.67	79.60	มาก
2.4 มีช่องทางการให้บริการมากกว่า 1 ช่องทาง	3.94	0.71	78.80	มาก
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.04	0.63	80.80	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.36**	**0.63**	**87.20**	**มากที่สุด**
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.36	0.64	87.20	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.35	0.67	87.00	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.33	0.67	86.60	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.39	0.63	87.80	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.38	0.65	87.60	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	**3.81**	**0.56**	**76.20**	**มาก**
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.83	0.59	76.60	มาก
4.2 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	3.83	0.60	76.60	มาก
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น	3.78	0.61	75.60	มาก
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย	3.81	0.61	76.20	มาก
4.5 ความสะดวกของสถานที่โดยรวม	3.78	0.63	75.60	มาก
ภาพรวม	**4.04**	**0.54**	**80.80**	**มาก**

จากตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

2. **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60

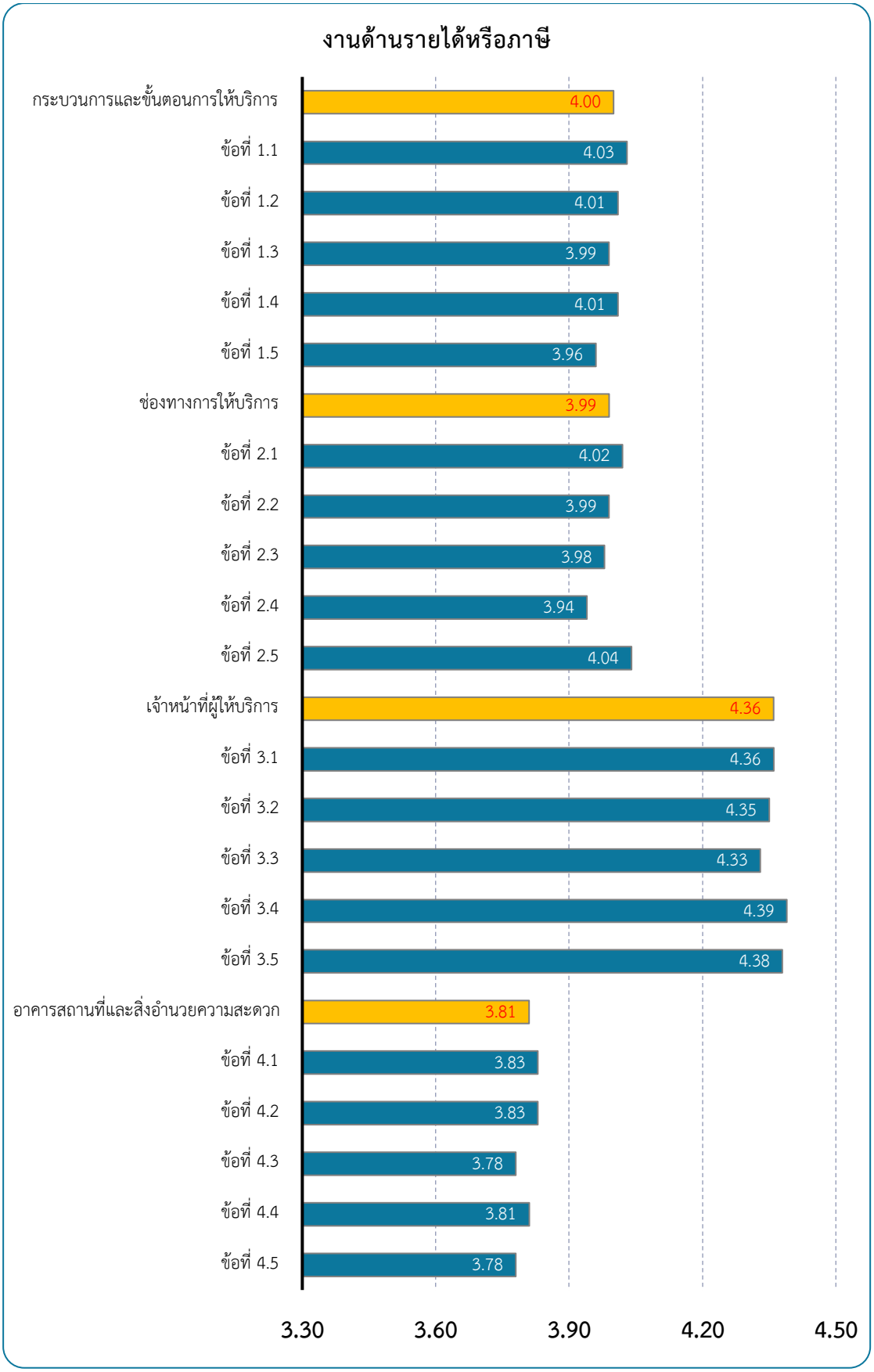
3. **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **ความสะดวกของสถานที่โดยรวม / ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และ 0.61 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.60

2. **อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.20

3. **การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ / สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และ 0.60 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60



ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	**4.05**	**0.60**	**81.00**	**มาก**
1.1 ขั้นตอนการให้บริการสวัสดิการผู้สูงอายุ เด็กแรกเกิด ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.12	0.61	82.40	มาก
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.06	0.63	81.20	มาก
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.02	0.68	80.40	มาก
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.04	0.67	80.80	มาก
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.03	0.66	80.60	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**3.97**	**0.63**	**79.40**	**มาก**
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.99	0.69	79.80	มาก
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ	3.93	0.71	78.60	มาก
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ	3.99	0.67	79.80	มาก
2.4 มีช่องทางการให้บริการมากกว่า 1 ช่องทาง	4.00	0.67	80.00	มาก
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	3.96	0.70	79.20	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.23**	**0.61**	**84.60**	**มากที่สุด**
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.22	0.64	84.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.25	0.66	85.00	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.26	0.65	85.20	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.21	0.62	84.20	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.19	0.65	83.80	มาก
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	**3.93**	**0.69**	**78.60**	**มาก**
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.97	0.70	79.40	มาก
4.2 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	3.88	0.76	77.60	มาก
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น	3.95	0.78	79.00	มาก
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย	3.93	0.73	78.60	มาก
4.5 ความสะดวกของสถานที่โดยรวม	3.93	0.71	78.60	มาก
ภาพรวม	**4.05**	**0.59**	**81.00**	**มาก**

จากตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

2. **เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

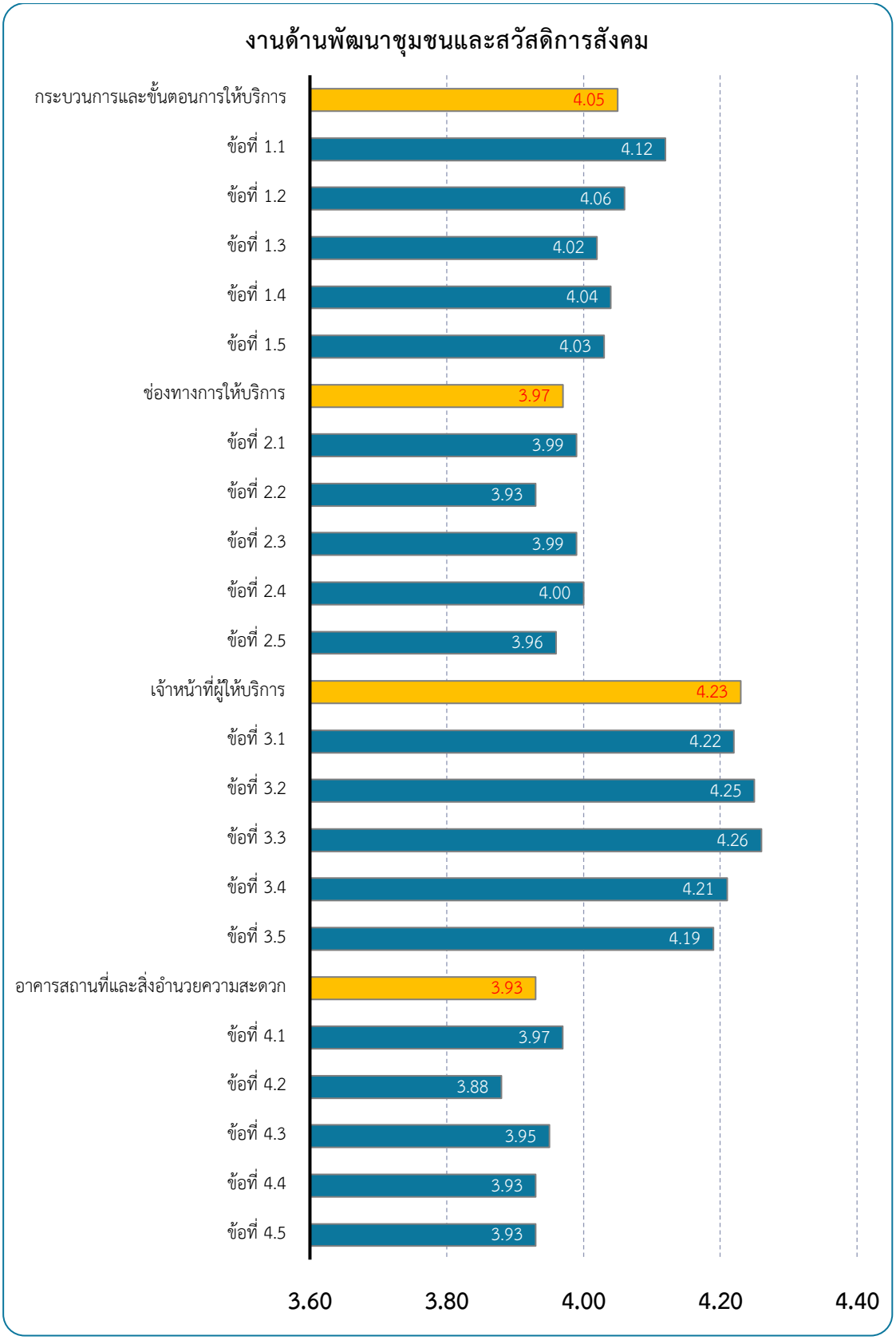
3. **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60

2. **ความสะดวกของสถานที่โดยรวม / อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และ 0.73 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

3. **ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00



ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	**4.08**	**0.57**	**81.60**	**มาก**
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.10	0.61	82.00	มาก
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.09	0.62	81.80	มาก
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.07	0.64	81.40	มาก
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.06	0.65	81.20	มาก
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.09	0.62	81.80	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**4.06**	**0.60**	**81.20**	**มาก**
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.08	0.61	81.60	มาก
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ	4.05	0.64	81.00	มาก
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ	4.06	0.63	81.20	มาก
2.4 มีช่องทางการให้บริการมากกว่า 1 ช่องทาง	4.05	0.64	81.00	มาก
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.02	0.67	80.40	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.32**	**0.51**	**86.40**	**มากที่สุด**
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.29	0.56	85.80	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.35	0.58	87.00	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.31	0.56	86.20	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.31	0.60	86.20	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.32	0.57	86.40	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.02**	**0.61**	**80.40**	**มาก**
4.1 สถานที่ตั้งของของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.06	0.62	81.20	มาก
4.2 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.04	0.63	80.80	มาก
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ	4.01	0.66	80.20	มาก
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย	3.97	0.69	79.40	มาก
4.5 ความสะดวกของสถานที่โดยรวม	4.03	0.64	80.60	มาก
ภาพรวม	**4.12**	**0.53**	**82.40**	**มาก**

จากตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

2. **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40

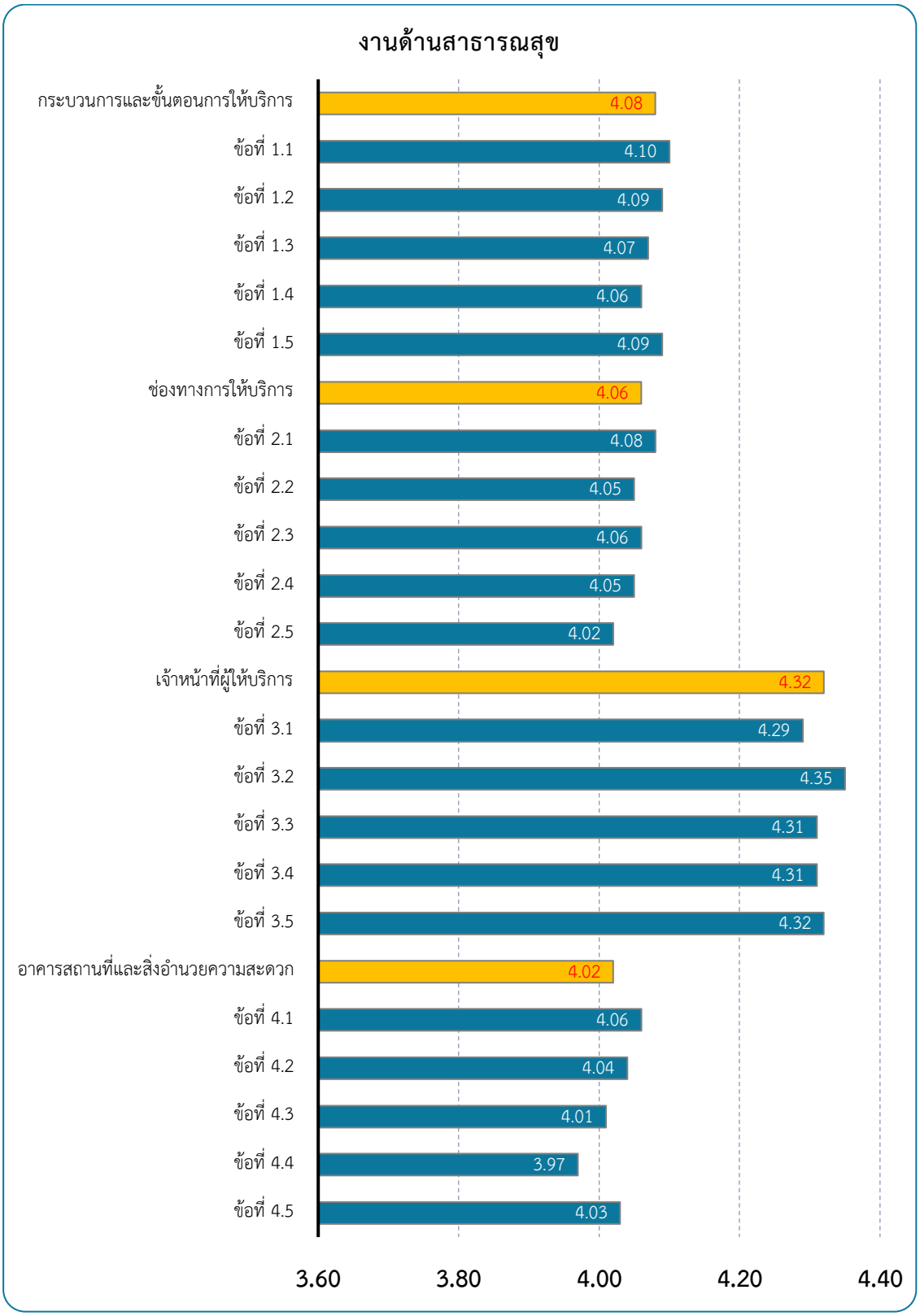
3. **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

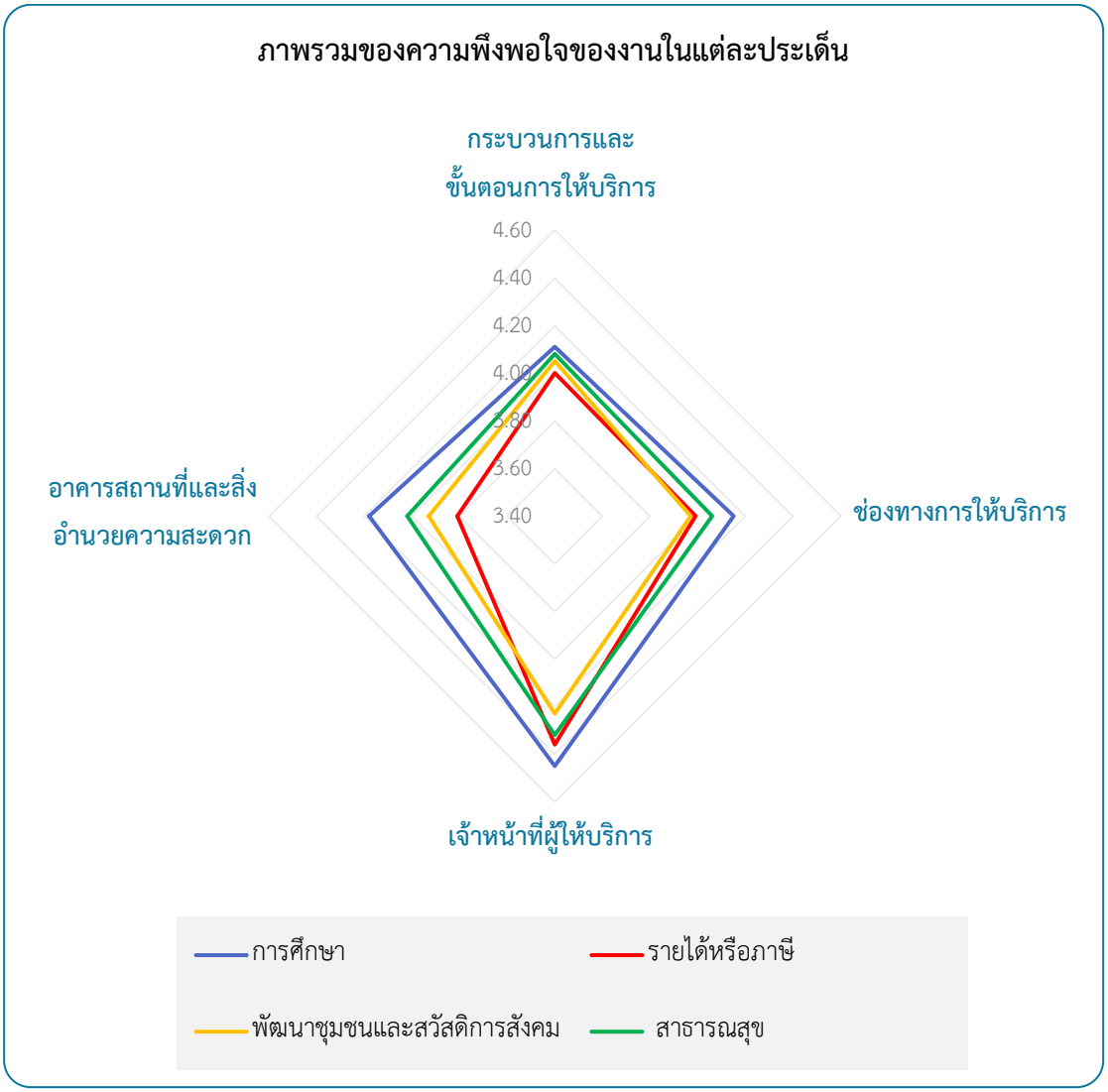
2. **ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

3. **เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40



ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านสาธารณสุข

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจของการรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้



ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงภาพรวมของระดับความพึงพอใจของงานในแต่ละประเด็น

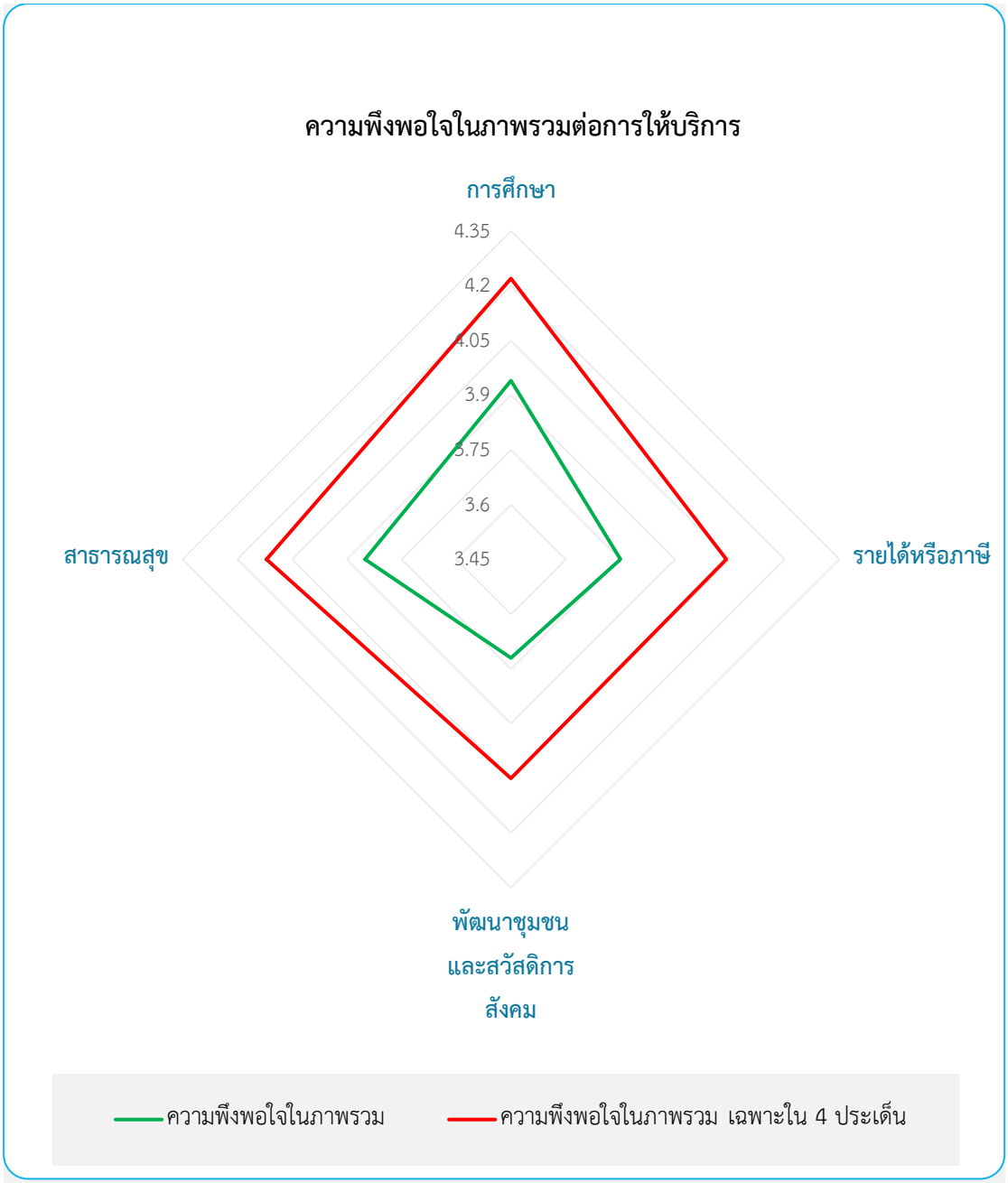
ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

งานด้าน	ความพึงพอใจในภาพรวม *				ความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น **			
	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
การศึกษา	3.94	0.45	78.80	มาก	4.22	0.61	84.40	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	3.75	0.46	75.00	มาก	4.04	0.54	80.80	มาก
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3.72	0.53	74.40	มาก	4.05	0.59	81.00	มาก
สาธารณสุข	3.85	0.50	77.00	มาก	4.12	0.53	82.40	มาก
รวม	**3.82**	**0.48**	**76.40**	**มาก**	**4.11**	**0.57**	**82.20**	**มาก**

* **ความพึงพอใจในภาพรวม** หมายถึง ความพึงพอใจในภาพรวมของงานแต่ละด้านในทุก ๆ ประเด็น นอกเหนือจาก 4 ประเด็นหลักของแบบสอบถาม

** **ความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น** หมายถึง ความพึงพอใจในภาพรวมของงานแต่ละด้าน เฉพาะใน 4 ประเด็นหลักของแบบสอบถาม คือ

1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4) ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 4.19 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละงานบริการจำแนกตามประเด็น

จากตารางที่ 4.19 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการในแต่ละงาน และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการในแต่ละงาน เฉพาะใน 4 ประเด็น (กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก) โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.40 และความ

พึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 4 งาน เฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมากเช่นดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20

หากมองในแต่ละงาน พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงาน**ด้านการศึกษา** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉพาะใน 4 ประเด็น ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงาน**ด้านสาธารณสุข** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉพาะใน 4 ประเด็น ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงาน**ด้านรายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.00 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉพาะใน 4 ประเด็น ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงาน**ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.40 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉพาะใน 4 ประเด็น ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ

การใช้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
ช่องทางการขอรับบริการ				
มาติดต่อที่สำนักงาน	4.15	0.60	83.00	มาก
โทรศัพท์	3.83	0.21	76.60	มาก
หนังสือ/จดหมาย	3.90	0.38	78.00	มาก
ช่องทางอื่น ๆ	-	-	-	-
วัน				
จันทร์	4.28	0.58	85.60	มากที่สุด
อังคาร	3.98	0.53	79.60	มาก
พุธ	3.85	0.43	77.00	มาก
พฤหัสบดี	3.90	0.51	78.00	มาก
ศุกร์	3.81	0.43	76.20	มาก
เสาร์	-	-	-	-
อาทิตย์	-	-	-	-
เวลา				
8.30 – 10.00 น.	4.20	0.58	84.00	มาก
10.01 – 12.00 น.	3.91	0.47	78.20	มาก
12.01 – 14.00 น.	4.15	0.66	83.00	มาก
14.01 – ปิด	3.88	0.54	77.60	มาก
ระยะเวลาที่ใช้				
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	4.25	0.58	85.00	มากที่สุด
31 นาที – 1 ชั่วโมง	3.90	0.48	78.00	มาก
ระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง	-	-	-	-
ระหว่าง 2 – 3 ชั่วโมง	-	-	-	-
ระหว่าง 3 – 4 ชั่วโมง	-	-	-	-
มากกว่า 4 ชั่วโมง	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

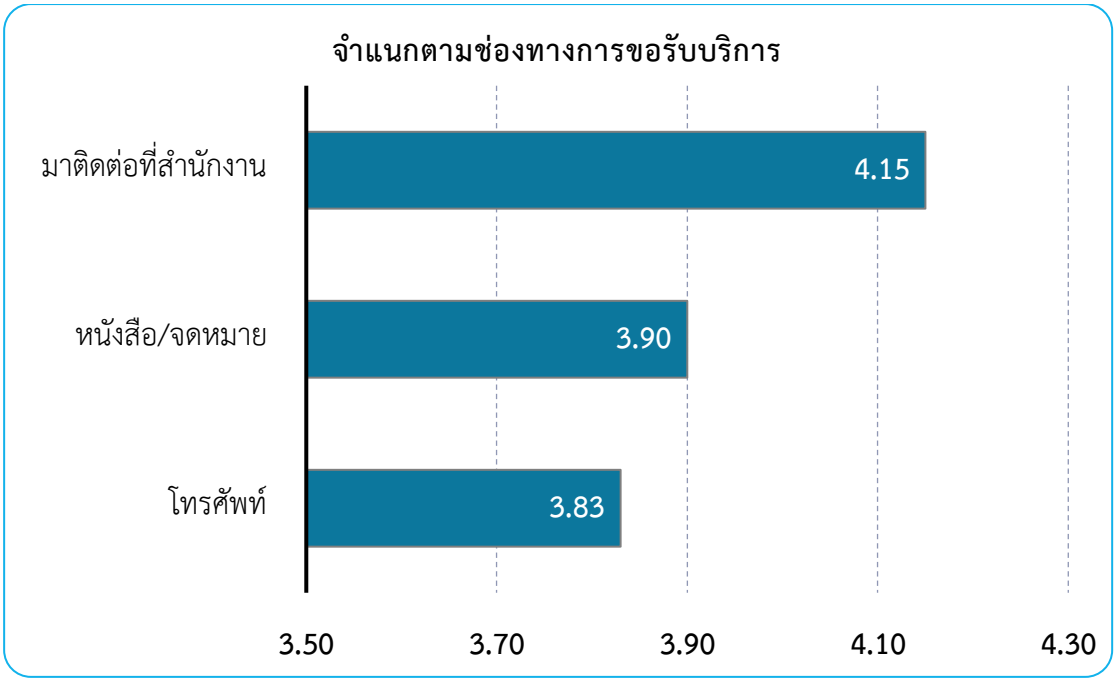
จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมาติดต่อที่สำนักงาน มีความพึงพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 รองลงมา คือ ทางหนังสือ/จดหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ

78.00 และทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60

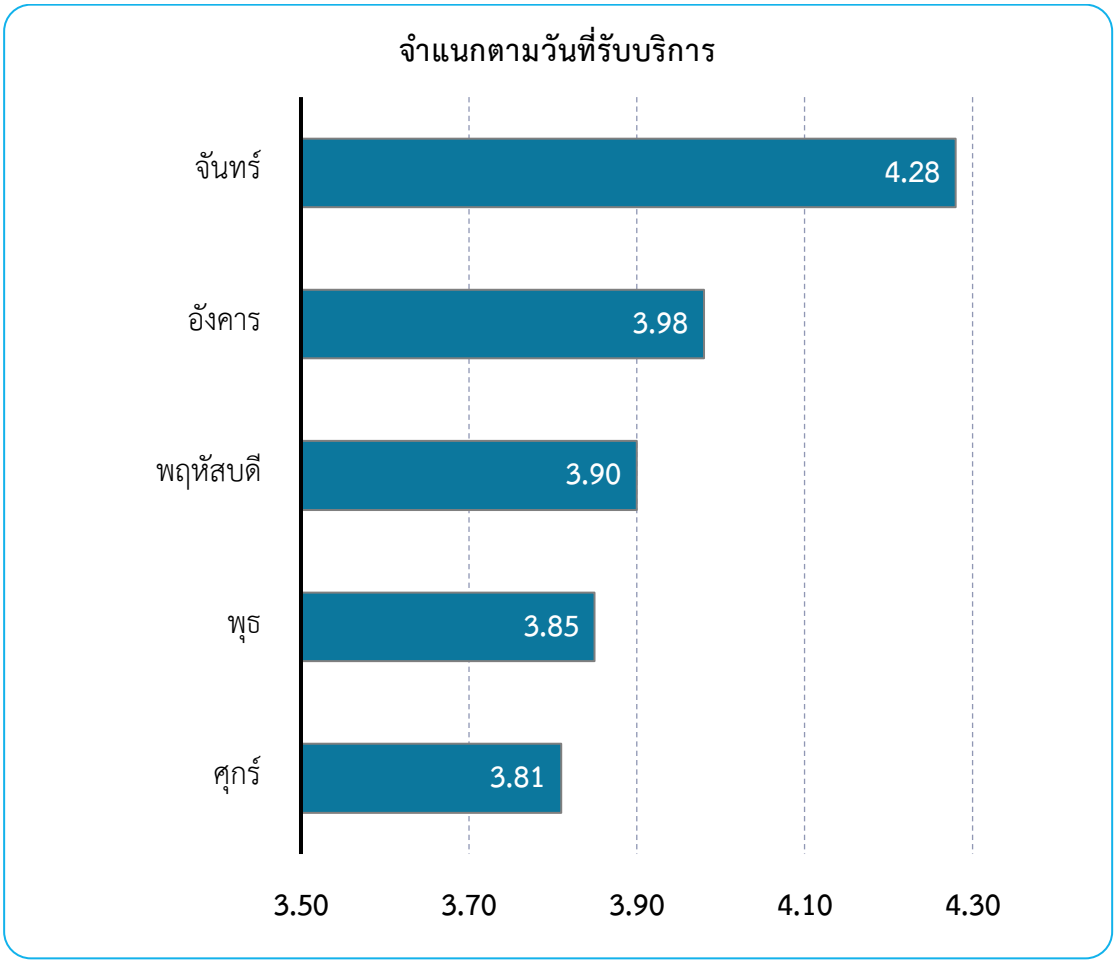
จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยวันจันทร์ มีความพึงพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 รองลงมา คือ วันอังคาร มีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60 วันพฤหัสบดี มีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00 วันพุธ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00 และวันศุกร์ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.20

จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. มีความพึงพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. มีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20 และช่วงเวลา 14.01 น. – เวลาปิด มีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60

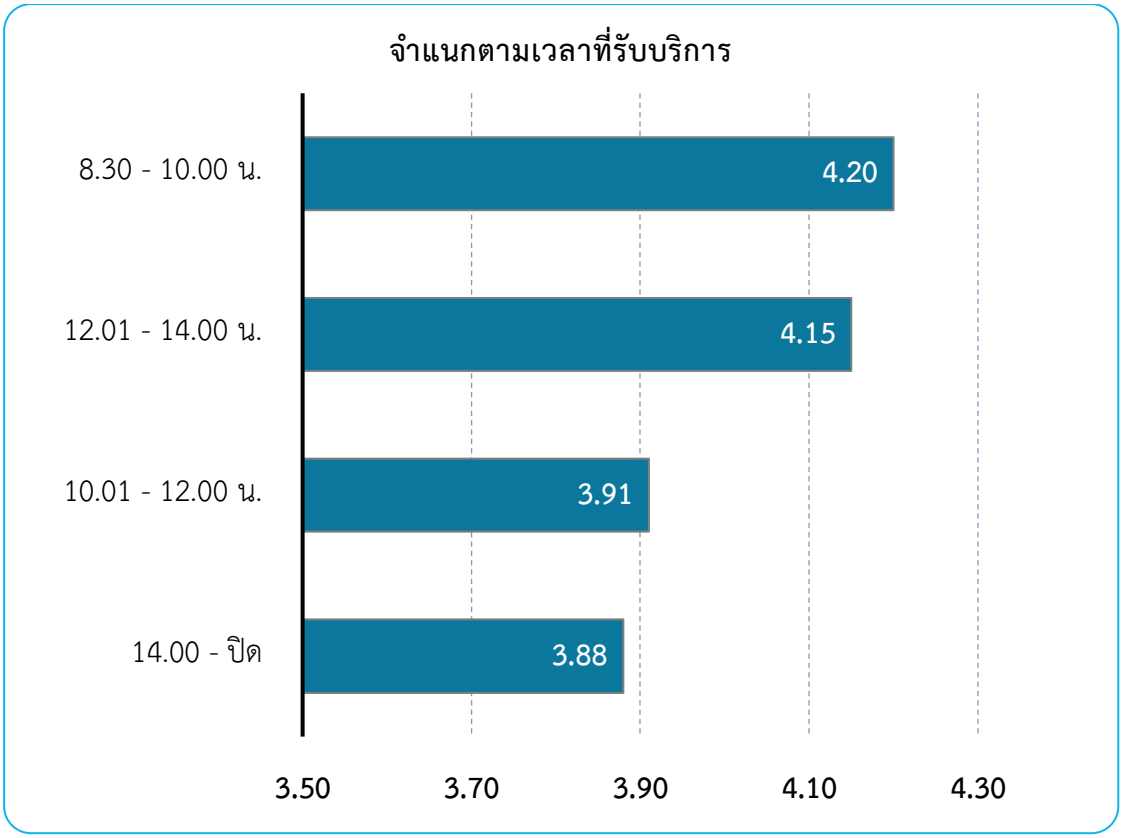
จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละระยะเวลามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยระยะเวลาครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 รองลงมา คือ ระยะเวลาระหว่าง 31 นาที – 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00



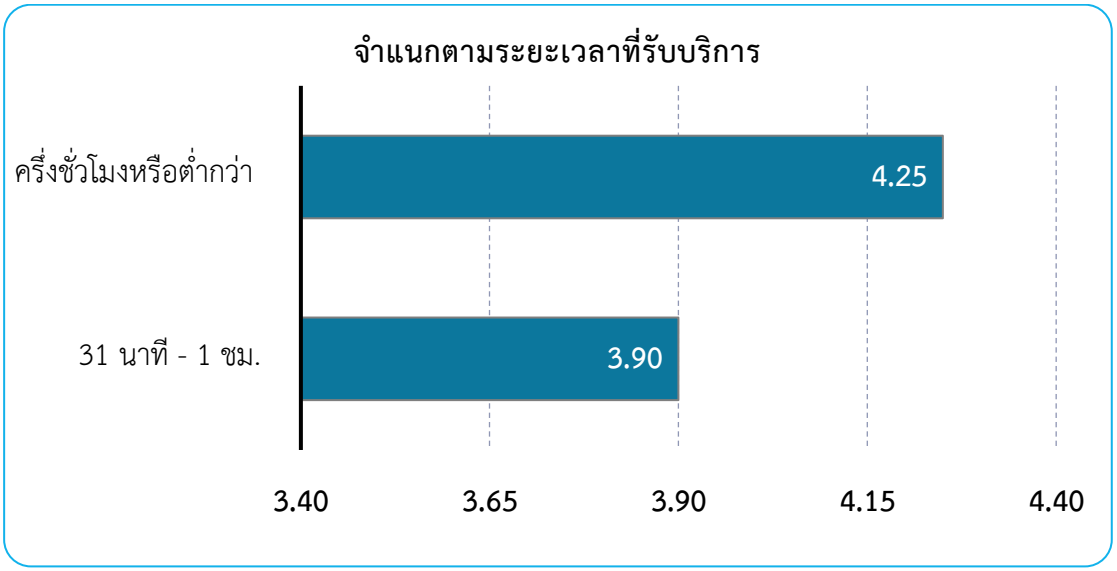
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ



ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่รับบริการ



ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเวลาที่รับบริการ



ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

การใช้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
เพศ				
ชาย	4.10	0.57	82.00	มาก
หญิง	4.11	0.55	82.20	มาก
อายุ				
วัยรุ่น (13 – 17 ปี)	4.50	0.71	90.00	มากที่สุด
วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี)	4.26	0.56	85.20	มากที่สุด
วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี)	3.98	0.56	79.60	มาก
วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี)	4.00	0.54	80.00	มาก
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	4.35	-	87.00	มากที่สุด
สถานภาพ				
โสด	4.08	0.49	81.60	มาก
สมรส	4.11	0.59	82.20	มาก
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4.13	0.48	82.60	มาก
ระดับการศึกษา				
ไม่รู้หนังสือ	3.70	-	74.00	มาก
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	4.27	0.57	85.40	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.07	0.52	81.40	มาก
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	3.97	0.57	79.40	มาก
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	4.05	0.55	81.00	มาก
ปริญญาตรี	4.15	0.60	83.00	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	5.00	-	100.00	มากที่สุด
อาชีพหลัก				
นักเรียน/นักศึกษา	3.98	0.54	79.60	มาก
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.15	0.57	83.00	มาก
พนักงานเอกชน	4.12	0.49	82.40	มาก
รับจ้างทั่วไป	4.01	0.60	80.20	มาก
เกษตรกร	4.10	0.58	82.00	มาก
ว่างงาน	3.94	0.50	78.80	มาก
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4.17	0.76	83.40	มาก
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.18	0.65	83.60	มาก
อื่น ๆ	-	-	-	-

การใช้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
รายได้ต่อเดือน				
ไม่มีรายได้	3.91	0.47	78.20	มาก
ไม่เกิน 5,000 บาท	3.96	0.50	79.20	มาก
5,001 – 10,000 บาท	4.20	0.56	84.00	มาก
10,001 – 15,000 บาท	4.11	0.57	82.20	มาก
15,001 – 20,000 บาท	4.04	0.52	80.80	มาก
20,001 – 25,000 บาท	4.09	0.63	81.80	มาก
25,001 – 30,000 บาท	3.92	0.80	78.40	มาก
30,000 บาทขึ้นไป	4.08	0.25	81.60	มาก

จากตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ เพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 และเพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ วัยรุ่น (13 – 17 ปี) มีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 รองลงมา คือ วัยผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ย 4.35 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00 วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี) มีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 และวัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี) มีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

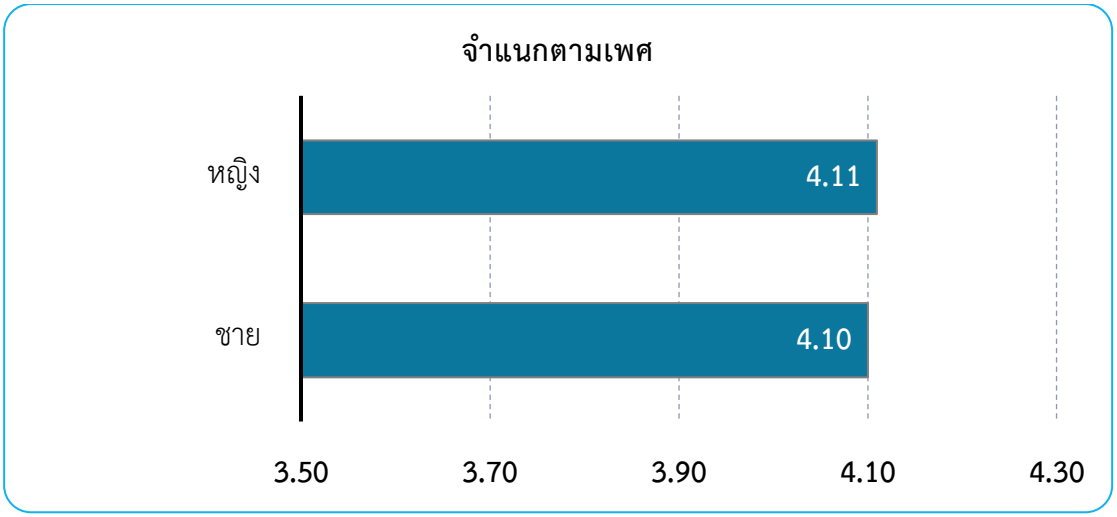
จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 และสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 5.00 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 รองลงมา คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า

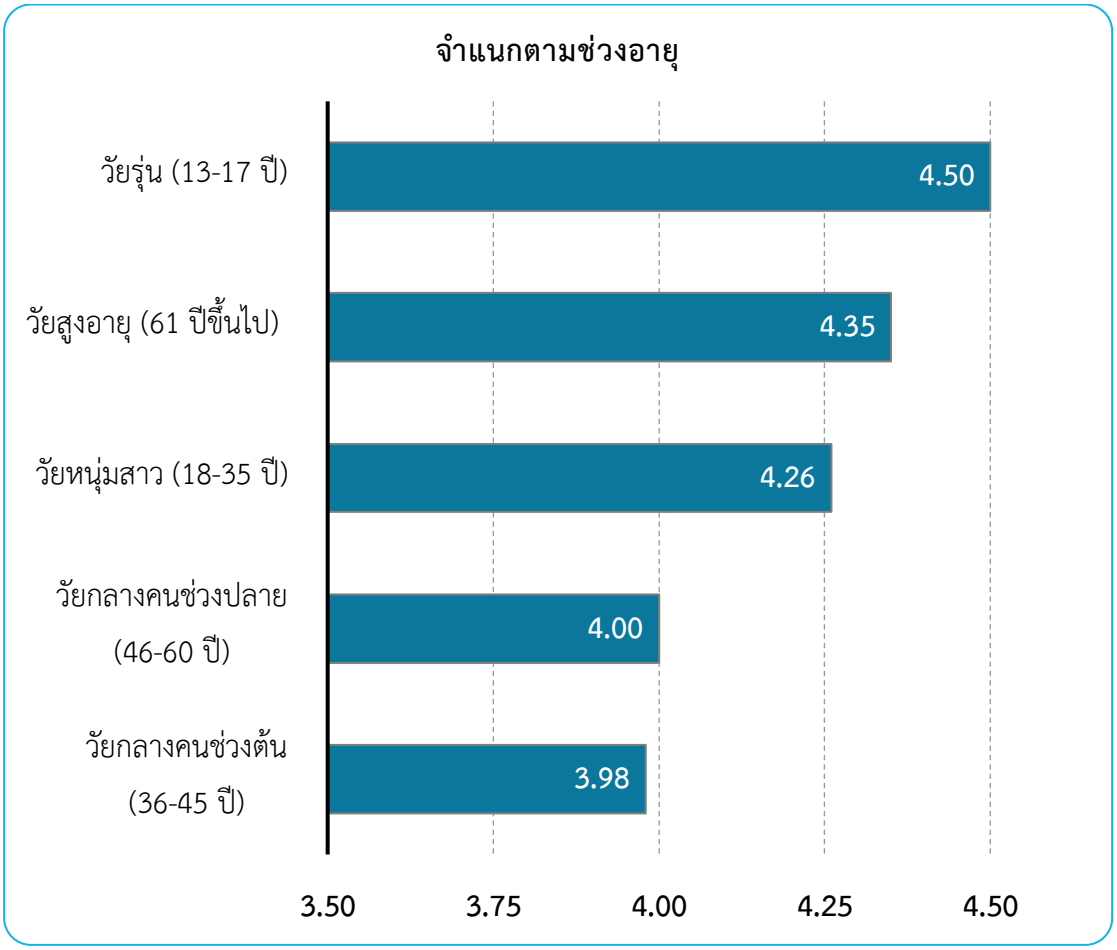
มีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40 ปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 มัธยมศึกษาปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40 และไม่รู้หนังสือ มีค่าเฉลี่ย 3.70 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.00

จำแนกตามตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60 รองลงมา คือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 พนักงานเอกชน มีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 เกษตรกร มีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 รับจ้างทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 นักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60 และว่างงาน มีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80

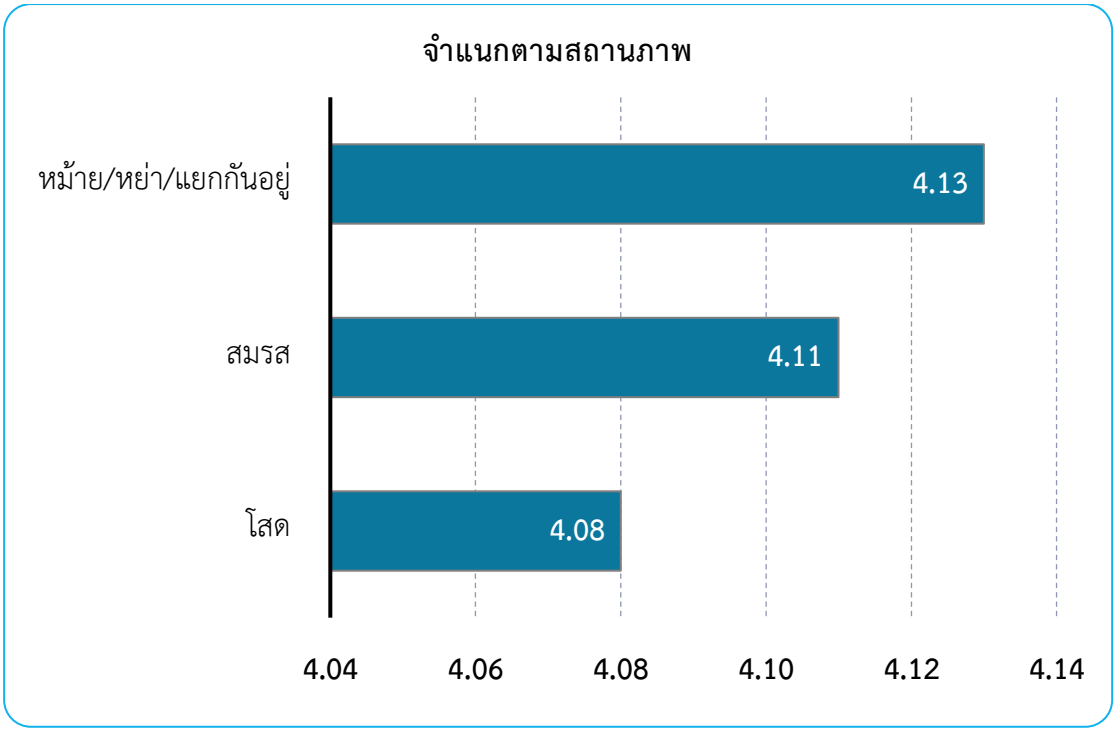
จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ กลุ่มรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 กลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80 กลุ่มรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 กลุ่มรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20 กลุ่มรายได้ 25,001 – 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 และกลุ่มไม่มีรายได้ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20



ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ

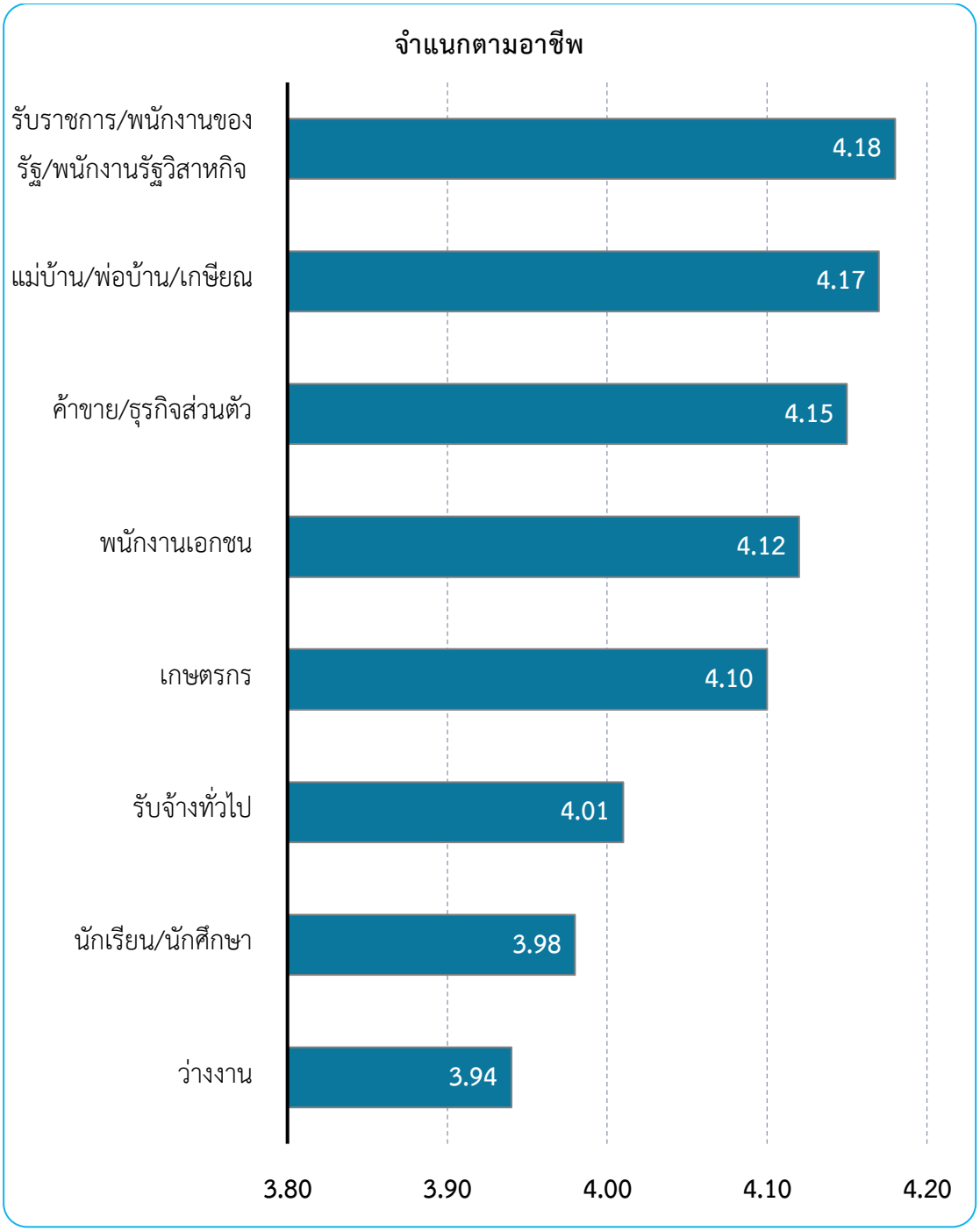


ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามช่วงอายุ

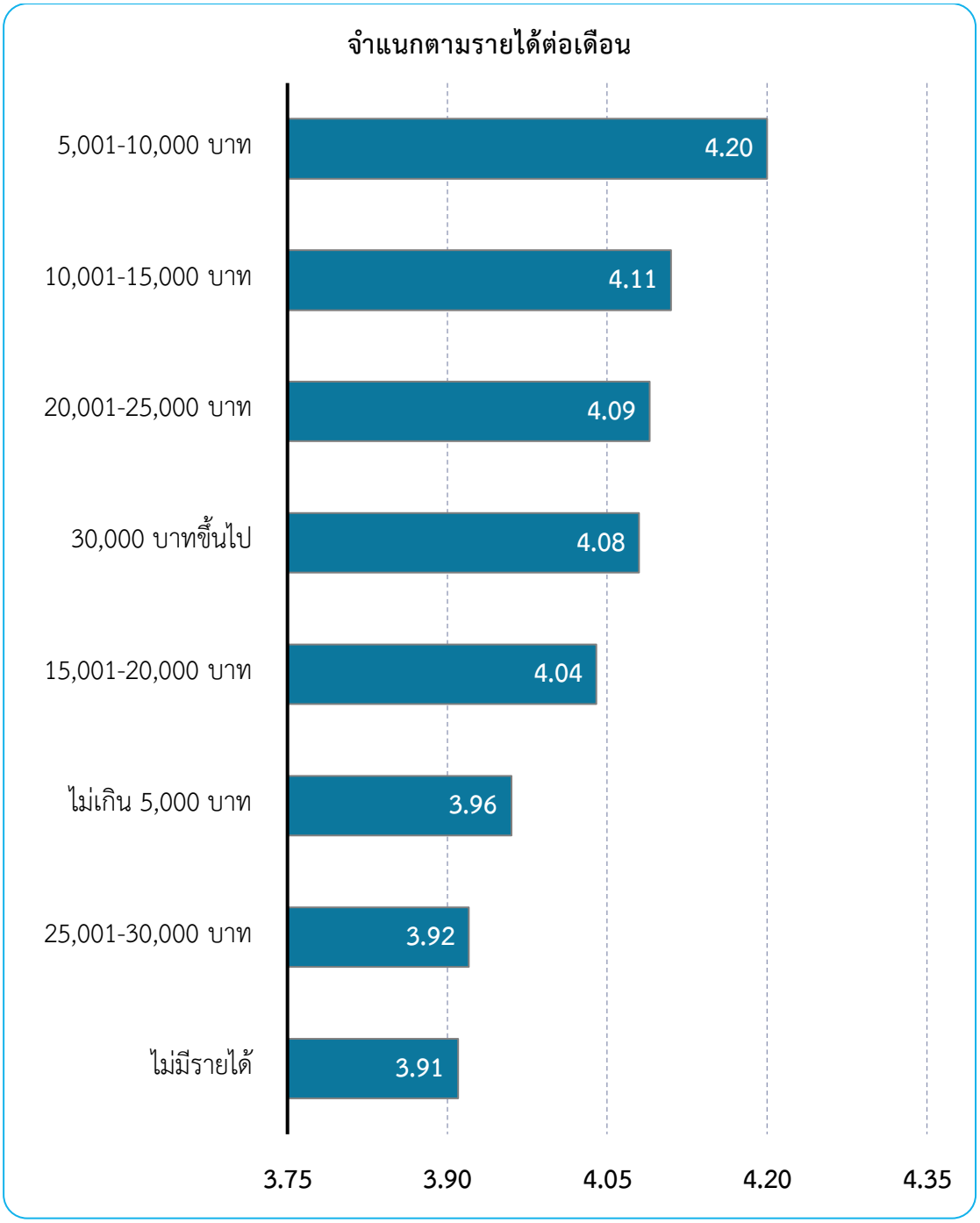


ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ

ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา



ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ



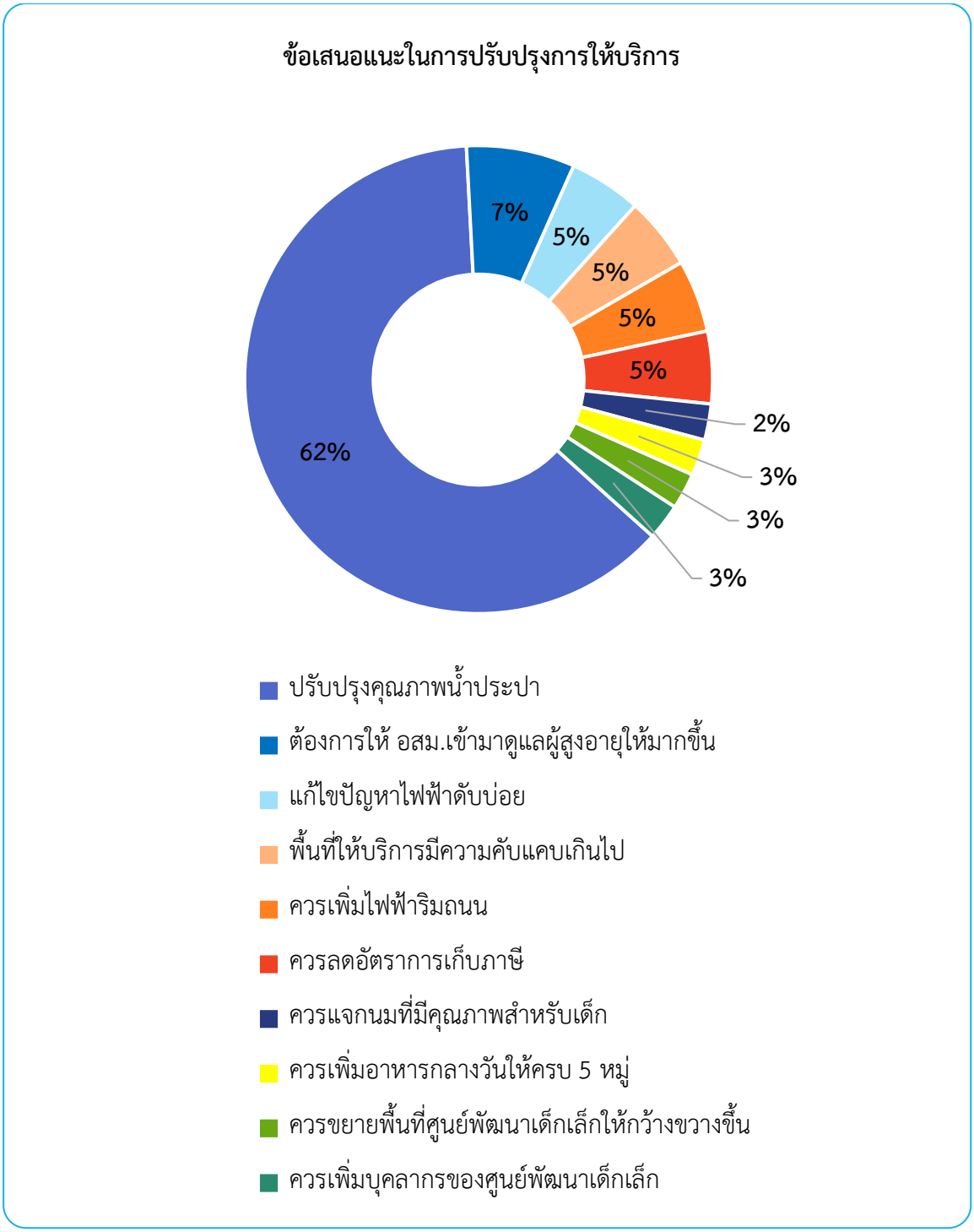
ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตารางที่ 4.16 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา	25	62.50
ต้องการให้ อสม.เข้ามาดูแลผู้สูงอายุให้มากขึ้น	3	7.50
แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย	2	5.00
พื้นที่ให้บริการมีความคับแคบเกินไป	2	5.00
ควรเพิ่มไฟฟ้าริมถนน	2	5.00
ควรลดอัตราการเก็บภาษี	2	5.00
ควรแจกนมที่มีคุณภาพสำหรับเด็ก	1	2.50
ควรเพิ่มอาหารกลางวันให้ครบ 5 หมู่	1	2.50
ควรขยายพื้นที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้กว้างขวางขึ้น	1	2.50
ควรเพิ่มบุคลากรของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	1	2.50
รวม	**40**	**100.00**

จากตารางที่ 4.16 แสดงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา มากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา คือ ต้องการให้ อสม. เข้ามาดูแลผู้สูงอายุให้มากขึ้น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย / พื้นที่ให้บริการมีความคับแคบเกินไป / ควรเพิ่มไฟฟ้าริมถนน / ควรลดอัตราการเก็บภาษี จำนวนประเด็นละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ควรแจกนมที่มีคุณภาพสำหรับเด็ก / ควรเพิ่มอาหารกลางวันให้ครบ 5 หมู่ / ควรขยายพื้นที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้กว้างขวางขึ้น และควรเพิ่มบุคลากรของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวนประเด็นละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

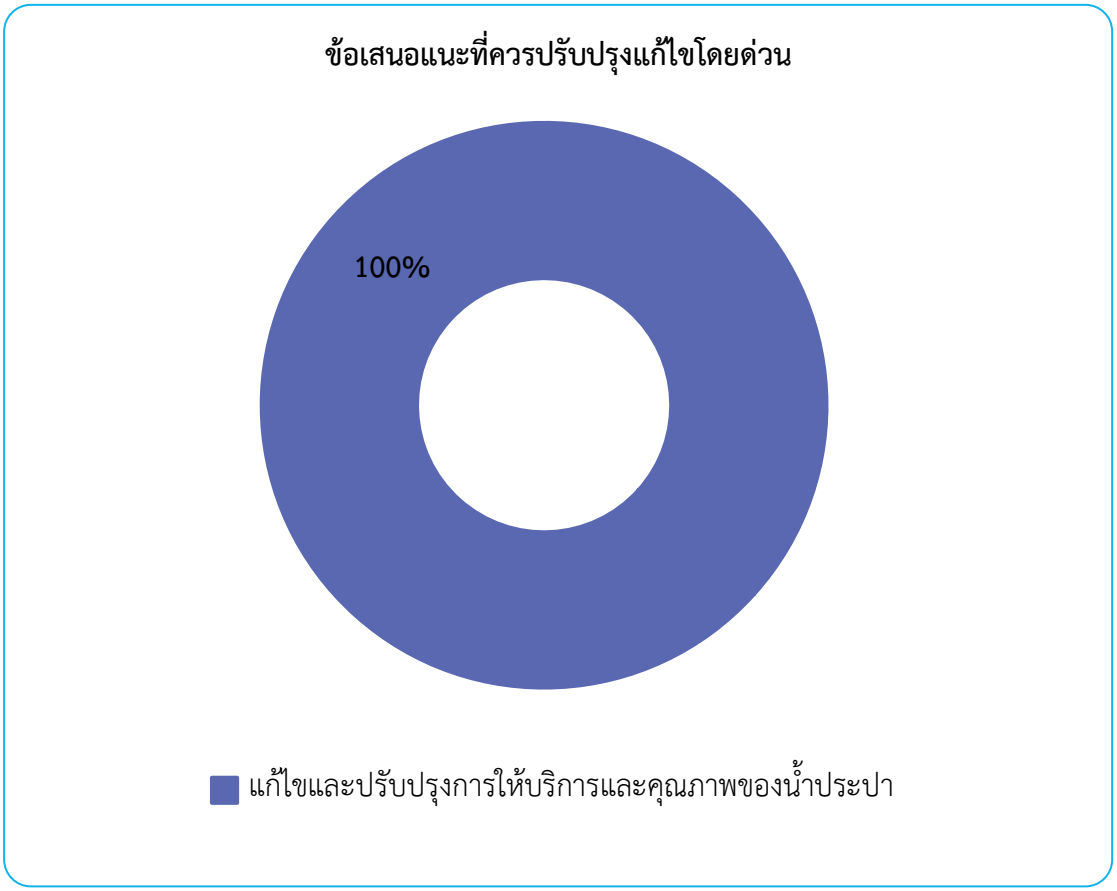


ภาพที่ 4.30 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ตารางที่ 4.17 เทศบาลตำบลห้วยนางควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
แก้ไขและปรับปรุงการให้บริการและคุณภาพของน้ำประปา	2	100.00
รวม	**2**	**100.00**

จากตารางที่ 4.17 แสดงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้มีการแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการและคุณภาพของน้ำประปา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00



ภาพที่ 4.31 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยนาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยนาง ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยนาง จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านรายได้หรือภาษี 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) ด้านสาธารณสุข ในด้านต่าง ๆ ที่ อปท. กำหนด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากเทศบาลตำบลห้วยนาง ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ช่องทาง การขอรับบริการ วันที่และเวลาที่มาใช้บริการ และเวลารอรับบริการ ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยนางจำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ได้แก่ 1) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ และ 2) ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน

ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยทำการทดสอบ (Try out) แบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย รวม 30 คน แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป ในส่วนของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.850 ซึ่งสูงพอที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้

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

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการใช้บริการงานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการและสังคม และงานด้านสาธารณสุข มีจำนวนเท่ากัน

2. ผู้รับบริการมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 15,000 บาท

3. ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน ในวันจันทร์ เวลา 8.30 น. – 10.00 น. และใช้เวลารอรับบริการครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งาน คือ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการและสังคม และงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80

4.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

4.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

4.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

5. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการได้ดังนี้

5.1 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ **การศึกษา** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

5.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.1.1.1 อันดับที่ 1 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00

5.1.1.2 อันดับที่ 2 คือ คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

5.1.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

5.1.1.4 อันดับที่ 4 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20

5.1.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.1.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ / เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ / เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20 เท่ากัน

2) **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

3) **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

5.1.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

2) **มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

3) **มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

5.2 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ **สาธารณสุข** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

5.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

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

5.2.1.2 อันดับที่ 2 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

5.2.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

5.2.1.4 อันดับที่ 4 คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40

5.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

2) **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40

3) **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20

5.2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

2) **ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

3) **เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40

5.3 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ **ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

5.3.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.3.1.1 อันดับที่ 1 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

5.3.1.2 อันดับที่ 2 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

5.3.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

5.3.1.4 อันดับที่ 4 คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

5.3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.3.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

2) **เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

3) **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

5.3.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60

2) **ความสะดวกของสถานที่โดยรวม / อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

3) **ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00

5.4 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 4 คือ **ด้านรายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

5.4.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.4.1.1 อันดับที่ 1 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

5.4.1.2 อันดับที่ 2 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

5.4.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

5.4.1.4 อันดับที่ 4 คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.20

5.4.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.4.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

2) **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60

3) **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

5.4.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **ความสะดวกของสถานที่โดยรวม / ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.60

2) **อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.20

3) **การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ / สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

เปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการในแต่ละงาน และความพึงพอใจในภาพรวม ต่อการให้บริการในแต่ละงาน เฉพาะใน 4 ประเด็น (กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก) โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.40 และความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 4 งาน เฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20

หากมองในแต่ละงาน พบว่า

6.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงาน**ด้านการศึกษา** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉพาะใน 4 ประเด็น ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

6.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงาน**ด้านสาธารณสุข** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉพาะใน 4 ประเด็น ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

6.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงาน**ด้านรายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.00 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉพาะใน 4 ประเด็น ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

6.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงาน**ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.40 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉพาะใน 4 ประเด็น ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

7. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

7.1 **จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ** พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมาติดต่อที่สำนักงาน มีความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 รองลงมา คือ ทางหนังสือ/จดหมาย คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00 และทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60

7.2 **จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยวันจันทร์ มีความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 รองลงมา คือ วันอังคาร คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60 วันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00 วันพุธ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00 และวันศุกร์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.20

7.3 **จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. มีความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20 และช่วงเวลา 14.01 น. – เวลาปิด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60

7.4 **จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละระยะเวลามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยระยะเวลาครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 รองลงมา คือ ระยะเวลาระหว่าง 31 นาที – 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

8. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

8.1 **จำแนกตามเพศ** พบว่า เพศที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ เพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 และเพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

8.2 **จำแนกตามอายุ** พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ วัยรุ่น (13 – 17 ปี) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 รองลงมา คือ วัยผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00 วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ

85.20 วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 และวัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

8.3 **จำแนกตามสถานภาพ** พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 และสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

8.4 **จำแนกตามระดับการศึกษา** พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 รองลงมา คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 มัธยมศึกษาปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40 และไม่รู้หนังสือ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.00

8.5 **จำแนกตามตามอาชีพ** พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60 รองลงมา คือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 พนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 เกษตรกร คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60 และว่างงาน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80

8.6 **จำแนกตามรายได้** พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ กลุ่มรายได้ 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 กลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80 กลุ่มรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 กลุ่มรายได้ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20 กลุ่มรายได้ 25,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 และกลุ่มไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20

9. ข้อเสนอแนะในการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

9.1 **ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา คือ ต้องการให้ อสม. เข้ามา

ดูแลผู้สูงอายุให้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 7.50 แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย / พื้นที่ให้บริการมีความคับแคบเกินไป / ควรเพิ่มไฟฟ้าริมถนน / ควรลดอัตราการเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 5.00 ควรแจกนมที่มีคุณภาพสำหรับเด็ก / ควรเพิ่มอาหารกลางวันให้ครบ 5 หมู่ / ควรขยายพื้นที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้กว้างขวางขึ้น และควรเพิ่มบุคลากรของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 2.50

9.2 **ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน** พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้มีการแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการและคุณภาพของน้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 100.00

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยงานบริการด้านการศึกษา ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาองค์ประกอบการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงที่สุด ทำให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า เทศบาลตำบลห้วยนางได้ให้ความสำคัญกับบุคคลากรผู้ให้บริการเป็นอย่างดี โดยเฉพาะในประเด็นของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ / เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ / เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม สอดคล้องกับมีชัย แพงมาพรม (2550) ที่กล่าวว่า การให้บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายรวมถึงกระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ คือ S = Smiling + Sympathy การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยมิทันเอ่ยปากเรียกหา คือ E = Earl response การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า คือ R = Respectful ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ คือ V = Voluntariness manner การแสดงออก ซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร คือ I = Image Enhancing กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน คือ C = Courtes ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าไดเหนือกว่าความคาดหวัง คือ E = Enthusiasm ซึ่งเมื่อนำแต่ละคำมารวมกันจะหมายถึงคำว่า SERVICE หรือการบริการนั่นเอง และสอดคล้องกับแคทรียา เดชบุรัมย์ (2550) ที่กล่าวว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ ให้เกียรติลูกค้า มีความสุภาพอ่อนโยนจะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

สำหรับงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านรายได้หรือภาษี เมื่อพิจารณาองค์ประกอบการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่ำที่สุด โดยเฉพาะในประเด็นของความสะดวกของสถานที่ / ความเพียงพอของสิ่งอำนวย

ความสะดวก / อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย ซึ่งประเด็นของการให้บริการด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญไม่น้อยกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สามารถทำให้ผู้รับบริการมีพึงพอใจได้ โดยเทศบาลตำบลห้วยนางสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในด้านของอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น ตามหลักการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ดังที่ กรมการปกครอง (2536, อ้างถึงใน เดือนลอย สังฆมโนเวศ, 2550) ได้อธิบายไว้ว่า การจัดการในสำนักงาน ควรมีความสะดวก ช่องทางเข้า - ออก ควรจะกว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม / อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน และควรจัดให้มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวเอย่าง สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการของ Penchansky Thomas (1981) ซึ่งกล่าวไว้ว่า การเข้าถึงแหล่งบริการมีความสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของการรับบริการ เมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีขึ้น จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้นด้วย

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจำแนกตามองค์ประกอบ พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการต้องมีความใกล้ชิดในการให้บริการและการให้ความช่วยเหลือดูแลประชาชนโดยตรง ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงมีส่วนสำคัญที่เชื่อมต่อการให้บริการจนสร้างความประทับใจและทำให้ประชาชนรู้สึกพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับวศิน อิงค์พัฒนากุล (2559) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้ 1) ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการ ทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม 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) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพ ร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อไปได้ 6) ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมดจะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม และ 7) การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการ

สามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรมการประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับกรมการปกครอง (2536, อ้างถึงใน เดือนลอย สังฆมโนเวศ, 2550) ที่ได้อธิบายถึงการกำหนดหลักการให้บริการประชาชนในด้านการปฏิบัติตน ไว้ดังนี้ 1. การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้นไม่ได้อยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ 2. รักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานดังนี้ 1) ปฏิบัติงานจนกระทั่งเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา 2) การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด 3) ไม่ผิดนัด 4) ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ 3. การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ 4. หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ 5. มารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน และ 6. มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน สำหรับองค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนยังคงต้องการช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้น รับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ดังนั้นจึงควรตรวจสอบการให้บริการในด้านนี้อีกครั้งและทำการตรวจสอบในเชิงลึกขึ้น เช่น การสอบถามผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการว่ามีความต้องการในด้านนี้เพิ่มเติมอย่างไร ไม่ได้รับความสะดวกอย่างไร เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะเทศบาลตำบลห้วยนางอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ดีและการบริการที่ให้ความสำคัญกับการบริการประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้น เทศบาลตำบลห้วยนางจึงต้องรักษาระดับความสำคัญของการให้บริการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ควรมีการศึกษาและควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากที่สุด โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อสร้างรายได้และอาชีพที่ยั่งยืนให้กับประชาชน

3. ควรมีการดำเนินการศึกษาคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). *รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนยพิษณุโลก*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

โกเมฆ มีรัตน์คำ. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

จรัส โพธิ์จันทร์. (2553). *ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จรัส สุวรรณมาลา. (2547). การกำหนดตัวชี้วัดระดับและประสิทธิผลของการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการกระจายอำนาจ. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

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

จักรพันธ์ แจ้งเหตุผล. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก*. การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2557). *ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564, จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true

ชัชวาลย์ ทัตศิวัช. (2554). *คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัฐภาคย์.

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

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

ธนกฤต สุทธินันทโชติ. (2559). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

นภาพร สูนาสวน. (2559). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่นและร้านแฟมิลี่มาร์ทในจังหวัดนครปฐม*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

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

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). *มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2552). *การกำกับดูแลองค์การที่ดี*. เอกสารประกอบการบรรยาย ณ ห้องประชุมคณะรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี กรุงเทพฯ: (เอกสารอัดสำเนา)

_____. (2545). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบายสาธารณะ*. สถาบันพระปกเกล้า. นนทบุรี: สำนักพิมพ์พิมพ์ลักษณ์.

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

ปีงบประมาณ 2561. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

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

พรรณี ชุติวัฒนธาดา. (2555). *การบริการดีเป็นอย่างไร*. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2564, จาก http://sabaisabai.20m.com sabaigoodservice.html

ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. *การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4*, ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (2563). *รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี*. สืบคนเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2565. สืบคนเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2565, จาก https://www.bandon.go.th/files

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

มีชัย แพงมาพรม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

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

รัตพล มนตเสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2558). ปัจจัยการสร้างคุณค่าของตราสินค้า คุณภาพในการบริการและเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ: กรณีศึกษาร้านกาแฟแบรนด์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. *การประชุมวิชาการการบริหารและจัดการ ครั้งที่ 10* (น. 957-970). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

รัตพล มนตเสรีวงศ์. (2556). *ปัจจัยการสร้างคุณค่าของตราสินค้าคุณภาพในการบริการ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ: กรณีศึกษาร้านกาแฟแบรนด์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). คุณค่าของตราสินค้า การรับรู้ คุณภาพในการให้บริการ คุณภาพของ อาหาร และบรรยากาศที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารไทยของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. *การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2559 ครั้งที่ 3*. นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์ สไตลิส คอนเวนชั่น.

วิชญาดา แก้วสีขาว. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2551). *พฤติกรรมของผู้อยู่อาศัยกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพของเคหะสงเคราะห์*. กรุงเทพฯ: คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

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

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

วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

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

สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย (2564). *โครงการวิจัยสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2565. จาก https://web.codi.or.th/wp-content/uploads/2021

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอลบุ๊คส์.

สันต์ชัย รัตนะขวัญ. (2562). *การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2562. จาก http://wiki.kpi.ac.th/index

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). การจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพฯ. พรีเมียร์ โปร จำกัด.

_____. (2550). *คู่มือการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงการบริการ. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ สำนักเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ 2548. กรณีศึกษา Best Practices TQA Winner 2003 Thai Paper Company Limited*. กรุงเทพฯ: พิฆเณศ พริ้นติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.

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

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

สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรทัย ก๊กผล. (2552). *เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' 51*. กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการคณะสงฆ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

อำนวย บุญรัตนไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 6*(1), 25-37.

Applewhite, P. B. (1996). *Organizational and behavior* (3rd ed.). New York: Englewood.

Bitner, M. J. (1992). Service space: The impact of physical surroundings on customer and employees. *Journal of marketing, 56*(21), 57-72.

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

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

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension. *Journal of Marketing, 56*(7), 55-68.

Crosby, P. B. (1982). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.

Gronroos, C. (1990). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Organizational Behavior Interface. *Journal of Business Research, 20*(1), 3-17.

Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (1991). *Educational Administration: Theory, Research, and Practice*. New York: McGraw-Hill.

Hutchins, David. (1985). *Quality Circles Handbook*. Retrieved April 29, 2022, from https://www.amazon.com/Quality-circleshandbook-David-Hutchins/dp/0893972142/ref=asap_bc?ie=UTF8

Juran, J. M. (1989). *Juran on Leadership for Quality*. New York: Free Press.

Juran, J. M., & Gryan, F. M. (1988). *Quality Planning and analysis* (3rd ed.). Singapore: McGraw-Hill.

Katz, E., & Danet, B. (1973). *Bureaucracy as a Problem for Sociology and Society.* New York: Basic Books.

Koehler, J. W., & Pankowski, J. M. (1996). *Quality Government: Designing, Developing and Implementing TQM*. New Jersey: St. Lucie Press.

Kurtz, D. L., & Clow, K. E. (1998). *Services marketing*. New York: John Wiley & Sons.

Weber, M. (1996). *The Theory of Social and Economic Organization* (4th ed.). New York: Free Press.

Namin, A. (2017). Revisiting customers' perception of service quality in fast food restaurants. *Journal of Retailing and Consumer Services, 34*, 70-81.

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*, Spring: 12-40.

Penchansky, R., & Thomas, J.W. (1981). The concept of access: Definition and relationship to consumer satisfaction. *Medical Care*, *19*(2), 127-40.

Ross, D. F., Goetsch, D. L. & Davis, S. B. (1997). *Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing and Services* (3rd ed.). New Jersey: Prentices-Hall.

Secord, P. F., & Backman, C. W. (1991). *Social Psychology*. New York: McGraw-Hill.

Shah, A. (2006). "The Principal and the Practice of Intergovernmental Transfers" In *Intergovernmental Fiscal Tranfers: Principal and Practice*, by Robin Boadway and Anwar Shah. Washington, DC: World Bank.

Haque, M. S, (2001). "*The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance,"* Public Administration Review 61, no. 1 (JanuaryFebruary 2001)

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

ภาคผนวก ก
ภาพการลงพื้นที่

ณ โรงเรียนเกนน

ULIKE

ULIKE

ULIKE

ULIKE

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยนาง

โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2565

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยนาง โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้ จะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และข้อเสนอแนะ แยกตามงานบริการในส่วนที่ 1

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

<u>ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</u>

1. ท่านขอรับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยนาง ในด้านใด

☐ 1) **การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรืออื่นๆ)**
(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.1)

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

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

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

2. จากงานบริการในข้อ 1 ท่านขอรับบริการจากทางใด

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

3. วันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

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

4. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

☐ 1) 8.30 – 10.00 น. ☐ 2) 10.01 – 12.00 น.
☐ 3) 12.01 – 14.00 น. ☐ 4) 14.01 – เวลาปิด

5. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุดนานเท่าใด

☐ 1) ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า ☐ 2) 31 นาที – 1 ชม.
☐ 3) ระหว่าง 1 – 2 ชม. ☐ 4) ระหว่าง 2 – 3 ชม.
☐ 5) ระหว่าง 3 – 4 ชม. ☐ 6) มากกว่า 4 ชม.

<u>ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล</u>

1. สถานที่ทำงาน / ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

☐ 1) บ้านวังหลาม ☐ 2) บ้านห้วยนาง ☐ 3) บ้านหนองราโพ
☐ 4) บ้านห้วยนางใต้ ☐ 5) บ้านพรุพี ☐ 6) บ้านวัดห้วยนาง
☐ 7) บ้านควนไสบุก ☐ 8) บ้านช้างหาร

2. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

3. ช่วงอายุ

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

4. สถานภาพสมรส

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

5. ระดับการศึกษา

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

6. อาชีพหลัก

☐ 1) นักเรียนนักศึกษา ☐ 2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ 3) พนักงานเอกชน ☐ 4) รับจ้างทั่วไป
☐ 5) เกษตรกร ☐ 6) ว่างงาน
☐ 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
☐ 8) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ 9) อื่นๆ 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) มากกว่า 30,0

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

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ตัวชี้วัดและความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ					
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ					
2.4 มีช่องทางการให้บริการมากกว่า 1 ช่องทาง					
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ					
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย					
4.5 ความสะดวกของสถานที่โดยรวม					
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....

2. ในปีที่ผ่านมา ท่านเห็นว่า เทศบาลตำบลห้วยนางควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน.....

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการชำระค่าน้ำประปาและชำระภาษี มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ					
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ					
2.4 มีช่องทางการให้บริการมากกว่า 1 ช่องทาง					
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ					
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย					
4.5 ความสะดวกของสถานที่โดยรวม					
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี					

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....

2. ในปีที่ผ่านมา ท่านเห็นว่า เทศบาลตำบลห้วยนางควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน.....

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ตัวชี้วัดและความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการสวัสดิการผู้สูงอายุ เด็กแรกเกิด ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ					
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ					
2.4 มีช่องทางการให้บริการมากกว่า 1 ช่องทาง					
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ					
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย					
4.5 ความสะดวกของสถานที่โดยรวม					
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ..... .....

2. ในปีที่ผ่านมา ท่านเห็นว่า เทศบาลตำบลห้วยนางควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน .....

ส่วนที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสาธารณสุข (โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ตัวชี้วัดและความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการสวัสดิการผู้สูงอายุ เด็กแรกเกิด ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ					
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ					
2.4 มีช่องทางการให้บริการมากกว่า 1 ช่องทาง					
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก					
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ					
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย					
4.5 ความสะดวกของสถานที่โดยรวม					
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข					

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....

2. ในปีที่ผ่านมา ท่านเห็นว่า เทศบาลตำบลห้วยนางควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน.....

❖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

งานวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยนาง

ประจำปีงบประมาณ 2565

SCAN ME

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การศึกษา ตรัง

111 ถนนเพชรเกษม ตำบลห้วยยอด
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง 92130

โทรศัพท์ 0 75 500888 โทรสาร 0 75 500885

http://dusittrang.com