



# รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชน

**ต่อการให้บริการ**

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบล

**นาทมใต้**

ประจำปีงบประมาณ

**2565**

## คำนำ

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

นอกจากนั้น ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพ บริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กรที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน ทั้งนี้มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ได้ดำเนินการวิจัยจนสำเร็จ ล่วงไปได้ดี และที่สำคัญคือ ประชาชนผู้รับบริการที่ได้เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลงานวิจัยมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป ทางมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง จึงขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ศูนย์การศึกษา ตรัง

สิงหาคม 2565

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ จำนวน 351 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ มีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี) สถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นข้าราชการมากที่สุด มีระยะเวลาการทำงาน 11 – 15 ปี และรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน 2) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) ด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 3 งาน คือ 1) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ด้านรายได้หรือภาษี และ 3) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 3) อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ช่องทางการให้บริการ และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบการให้บริการรวมของด้านการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ความพึงพอใจต่อแรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากร 2) ความพึงพอใจการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล และ 4) ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการในด้านการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า อยากให้ปรับปรุงคุณภาพน้ำ แก้ปัญหาน้ำไหลไม่สม่ำเสมอและไม่เพียงพอ น้ำประปาเป็นสีแดง ชุ่น ไหลไม่แรงเพียงพอ กับความต้องการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ ต้องการไฟส่องสว่างข้างทางให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ บำรุงรักษา เพิ่มไฟฟ้าตามจุดต่าง ๆ ให้ส่องสว่างอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 17.50 อยากให้เก็บขยะให้เร็วขึ้นและเก็บขยะให้เรียบร้อยกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 5.00 และ อบต.ไม่ค่อยจ้างช่างกิจกรรม/อยากให้ออกกำลังกายให้ได้มาตรฐาน/อยากได้มีบริการเสียงตามสายในชุมชน/บริการดี ให้คะแนนเต็ม/อยากให้ลดการเก็บภาษีลงให้น้อยกว่านี้ ในช่วงภาวะเศรษฐกิจ/เจ้าหน้าที่บริการเข้าไป/อยากให้มีการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีประจำปี/อยากให้มีการส่งเสริมอาชีพให้ผู้พิการ/อบต.เข้าใจใส่ประชาชนดี/แจ้งเรื่องผ่านผู้ใหญ่บ้าน/เจ้าหน้าที่ อบต.บริการดี คิดเป็นร้อยละ 2.50 ของแต่ละประเด็น ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการในด้านการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน พบว่า บริเวณข้างวัดถนนถนนเป็นหลุม อยากให้ปรับปรุง/เพิ่มไฟฟ้าข้างถนนตามซอยเล็กๆ/การจัดเก็บขยะ คิดเป็นร้อยละ 33.34 ของแต่ละประเด็น

ข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ คือ มีความสุขในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 100.00

## สรุปผลการประเมิน

### ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประจำปีงบประมาณ 2565

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	3.99	0.53	79.80	มาก
รายได้หรือภาษี	4.00	0.40	80.00	มาก
การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.01	0.44	80.20	มากที่สุด
การปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน	4.38	0.55	87.60	มาก
รวม	4.10	0.48	82.00	มาก

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.97	0.64	79.40	มาก
ช่องทางการให้บริการ	3.92	0.64	78.40	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.17	0.63	83.40	มาก
อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.93	0.54	78.60	มาก

ตาราง 3 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
การบริหารงาน	4.25	0.58	85.00	มากที่สุด
การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล	4.40	0.56	88.00	มากที่สุด
การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.42	0.53	88.40	มากที่สุด
แรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากร	4.47	0.52	89.40	มากที่สุด

(ดร.ทรงศักดิ์ ชยานุเคราะห์)

ผู้อำนวยการ ศูนย์การศึกษา ตรัง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

## สารบัญ

หน้า

คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สรุปผลการประเมิน.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
หลักการและเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
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.....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	44
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	46
ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ.....	46

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล .....	51
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	58
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ .....	85
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาท่ามใต้.....	88
ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ .....	88
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร .....	93
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	98
อภิปรายผล .....	107
ข้อเสนอแนะ .....	110
บรรณานุกรม.....	111
ภาคผนวก ก ภาพการลงพื้นที่ .....	117
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม .....	120
รายนามคณะผู้วิจัย.....	126

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง .....	42
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ .....	46
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ .....	47
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ .....	48
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด .....	50
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย .....	51
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล .....	53
ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ .....	58
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ .....	59
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง .....	61
ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี .....	64
ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม .....	67
ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ.....	71
ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ .....	74
ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล .....	78
ตารางที่ 4.16 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ .....	85
ตารางที่ 4.17 องค์การบริหารส่วนตำบลนาทมได้ควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน.....	87
ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร.....	88
ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทมได้.....	93
ตารางที่ 4.19 ข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทมได้.....	97



## สารบัญญภาพ

หน้า

ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ .....	46
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ.....	47
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ.....	49
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ .....	50
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย.....	52
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ .....	54
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	55
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ .....	55
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ .....	56
ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	57
ภาพที่ 4.12 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ.....	59
ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ .....	60
ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง.....	63
ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี.....	66
ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านการพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม .....	69
ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงภาพรวมของระดับความพึงพอใจของงานในแต่ละประเด็น .....	70
ภาพที่ 4.19 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละงานบริการจำแนกตามประเด็น.....	72
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ.....	76
ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่รับบริการ .....	76
ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเวลาที่รับบริการ .....	77
ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ.....	77
ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ .....	81
ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามช่วงอายุ.....	81
ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ .....	82
ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา .....	82
ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ .....	83

## สารบัญภาพ (ต่อ)

หน้า

ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	84
ภาพที่ 4.30 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ .....	86
ภาพที่ 4.31 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน .....	87
ภาพที่ 4.30 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศของบุคลากร .....	89
ภาพที่ 4.31 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุของบุคลากร .....	90
ภาพที่ 4.32 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรสของบุคลากร .....	90
ภาพที่ 4.33 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากร .....	91
ภาพที่ 4.34 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทตำแหน่งของบุคลากร .....	91
ภาพที่ 4.35 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน of บุคลากร .....	92
ภาพที่ 4.36 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของบุคลากร .....	92
ภาพที่ 4.37 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของ บุคลากร .....	96
ภาพที่ 4.38 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของบุคลากร .....	97

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

“การบริการประชาชน” เป็นแนวคิดของภาครัฐซึ่งประเทศไทยมิใช่เป็นประเทศเดียวแต่เป็นทุกประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและที่สำคัญที่สุด 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 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั่นเอง

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศ ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ มีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำและมีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญ ๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเอง อันเป็นรากฐานและวิถีทางของการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหน และปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาเมืองระดับชาติต่อไป และประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดีที่สุด

ดังนั้น มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง จึงเห็นความสำคัญที่จะดำเนินการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เพื่อให้การดำเนินงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน และเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขให้การดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตามเป้าประสงค์ต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ
  - 1.1 ด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
  - 1.2 ด้านรายได้หรือภาษี
  - 1.3 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
  - 1.4 ด้านการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน

## 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยครอบคลุมประเด็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร โดยครอบคลุมประเด็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน
- 2) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล
- 3) ความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 4) แรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากร

โดยประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในภาพรวมของผู้ใช้บริการ และแยกตามประเภทของงานบริการ

## 3. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชน บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีจำนวน 8 หมู่บ้าน ประชากรทั้งหมด 5,678 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชน บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ 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 และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 351 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 มีช่องทางการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
3. “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
4. “อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำที่จอดรถ สะดวกแก่การให้บริการและมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นพื้นที่ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้

งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนอย่างแท้จริง

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประจำปีงบประมาณ 2565 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

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

นักวิชาการที่มีชื่อเสียงซึ่งได้ให้ความหมายของคุณภาพที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ Joseph Juran (1998) ปรมาจารย์ด้านการบริหารงานคุณภาพ ผู้เสนอแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) อดีตศาสตราจารย์แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (MIT) ได้เสนอไว้ว่า คุณภาพก็คือ ความเหมาะสมพอดีในการใช้และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น ส่วนครอสบี้ (Crosby, 1982) ให้ความหมายอย่างกระชับไว้ว่า เป็นการตอบสนองต่อความต้องการ (Conformance to requirement) ในขณะที่ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) เสนอว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่ได้จากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพคือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการ ได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง 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 เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือบริการจัดการน้อย แต่ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมากกับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มักไม่สามารถทำการทำนายได้ เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (Behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร (Image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น จากที่ได้กล่าวถึงทัศนะของนักวิชาการดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง และเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึงได้รับความสนใจ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการ สะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

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

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ต้องการกระทำผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ 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. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการและเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการรวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

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

หลักการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

Krutz and Clow (1998) ซึ่งได้เสนอหลักพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย

1. คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า
2. คุณภาพการให้บริการนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการ และจะประเมินจากกระบวนการให้บริการนั้นเกิดขึ้น

3. คุณภาพให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่ของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญ ซึ่งผู้รับบริการขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจองค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสำคัญต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

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

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

2. ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) รูปแบบต่าง ๆ ของผู้นำภายในองค์การทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริการ ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร 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 ธรรมราชา การปกครองที่ดี การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งบรรคักดิ์ อูวรรณโณ (2545) กล่าวว่า ธรรมาภิบาล มาจากคำว่า “ธรรม” + “อภิบาล” (การรักษาซึ่งธรรม) มาจากภาษาอังกฤษว่า Good Governance โดยคำว่า Governance (การอภิบาล) คือวิธีการใช้อำนาจเพื่อบริหารทรัพยากรขององค์กร 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 ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องของการวางระบบ และกลไกเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ในขณะที่อีกด้านหนึ่งของเหรียญ คือ เรื่องตัวบุคคล เป็นเรื่องของการสร้างจิตสำนึกในเรื่องคุณธรรมและจริยธรรม ธรรมาภิบาลเน้นการวางระบบเพื่อควบคุมให้คนไม่ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ไม่ดีและให้ทำตามมาตรฐานที่ดี แต่จริยธรรมจะลึกกว่านั้น เน้นการปลูกฝังจิตสำนึกต้องไม่ประพฤติมิชอบและต้องประพฤติชอบทั้งสองเรื่องหรือสองด้านของเหรียญจะต้องไปด้วยกันจึงจะยั่งยืน ส่วน UNESCAP อธิบายว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการโครงสร้างและความสัมพันธ์ของสถาบันทางการเมือง ซึ่งครอบคลุม ทั้งในส่วนของสถาบันทางการเมืองที่มีลักษณะอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การตัดสินใจจัดสรรทรัพยากรเพื่อบริหารกิจการของบ้านเมืองและแก้ไขปัญหาของสังคม ตลอดจนกระบวนการเข้ามามีส่วนร่วมของภาคส่วนหรือฝ่ายต่าง ๆ ในการกำหนดนโยบายสาธารณะและการนำนโยบายสาธารณะ ไปสู่การปฏิบัติภายใต้กรอบและกระบวนการทางกฎหมายอันชอบธรรม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้มั่นใจว่าข้อเรียกร้องของความต้องการของทุกฝ่ายในสังคมจะได้รับการรับฟัง และนำเข้ามาพิจารณาไตร่ตรองในการตัดสินใจและกำหนดนโยบายสาธารณะ สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งทำให้ปัญหาทุจริตหรือประพฤติมิชอบลดลงในท้ายที่สุด

### การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการ

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

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

2. หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์จริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4. หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแสดงความคิดเห็นการไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ

5. หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง

6. หลักคุณค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก 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) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางแผนเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและ

มีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตาม ประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถ ให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดสร้างความเชื่อมั่น ใจไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

## 2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย

1) ภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง ในการปฏิบัติ ราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงาน ความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ และการให้คุณให้โทษ ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น

2) เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติ งานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือ ได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าว เป็นไปโดยง่าย

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

4) ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่า เทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือ สุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรมและ อื่น ๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาส ความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคล ผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

## 3. ประชากรรัฐ (Participatory State) ประกอบด้วย

1) การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งให้ประชาชน มีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแก้ไขปัญหาร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบ ผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่าง กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หา ข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ

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

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

### 3. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดีกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะ ช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

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 คุณภาพการให้บริการสามารถวัด โดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึกทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

#### การบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่ กิจการที่ รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนาจอัยการของรัฐ ทั้งการ ที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการ สาธารณะนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยาม ดังนี้

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี (2559) ได้อธิบายไว้เกี่ยวกับแนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ และองค์กรปกครองท้องถิ่นว่า ต้องมีเนื้อหาสาระครอบคลุมถึงขอบข่ายและความหมายของการจัดทำ บริการสาธารณะ หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ การจัดสรร อำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการ สาธารณะและทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการ

ของไทยและต่างประเทศ การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีความร่วมมือกันในระดับรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่น รวมทั้งควรมีความร่วมมือกันรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่นและการจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการที่รัฐหรือองค์กรปกครองท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการแทน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

วุฒิสภา (2559) การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และมีคุณภาพดี ในรัฐธรรมนูญแห่งรูปแบบก็คือ เครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทยความต้องการของประชาชน 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 ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการหรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือความเป็นผู้นำและการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน



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

สรุปได้ว่า รูปแบบบริการสาธารณะ หมายถึง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบใดตั้งแต่รูปแบบการดำเนินงานด้วยตนเอง รูปแบบการร่วมจ้าง รูปแบบการร่วมมีระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน รูปแบบสหการหรือรูปแบบกิจการพาณิชย์ และกิจการเพื่อสังคม

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (สันต์ชัย รัตนะขวัญ, 2562 : ออนไลน์) การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลเมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (รศนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557: 12) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุข มูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัด ระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ

การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558) ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา พบว่า จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา ยังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ 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 การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอแนะนโยบายการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

### การบริการ (Service)

ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน จากการศึกษาของโกเมซ 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 ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถาม

เรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้า บริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

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

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

พรณี ชูติวัฒนธาดา (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 ระยะเวลา 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 และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

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

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรมหาชนอิสระที่ทำหน้าที่กำกับดูแล จะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

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

การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ คือ S = Smiling + Sympathy

การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา 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

วิษญาดา 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 จุดบริการเพียงจุดเดียวโดยใช้ระบบเครือข่าย หรือให้บริการประชาชนหลาย ๆ เรื่องหรือหลาย ๆ รูปแบบ ศูนย์บริการที่เดียวในบริเวณเดียวกันได้ครบทุกเรื่อง แสดงถึงการมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

2. ผลงานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐต้องมีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

2.1 มีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการประชาชน มีวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาการให้บริการอย่างไร ประชาชนจะนำเอกสารหลักฐานอะไรมาบ้างในการติดต่อขอรับบริการของหน่วยงานรัฐ

2.2 สำหรับมาตรฐานการบริการประชาชนจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

2.3 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องถือปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค

2.4 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องประกาศและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป โดยจะต้องมีวิธีการให้ประชาชนทราบมาก่อนที่จะนำมาใช้บริการของหน่วยงานของรัฐ

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

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับมอบบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม ยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม และรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

## หลักการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ

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

### 1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้นไม่ได้อยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

#### 1.2 รักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานดังนี้

1.2.1 ปฏิบัติงานจนกระทั่งเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

1.2.3 ไม่ผิคนัด

1.2.4 ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลา

ปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

#### 1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อ

ที่สำนักงาน

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 สำนักงานควรมีพื้นที่ที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ 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 งานบริการประชาชนของทางราชการ จะบกพร่อง ขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ 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 เตือนลอย สังฆมโนเวศ, 2550) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกกว่า 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 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎหมายระเบียบ เช่น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์

จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความคิดเห็นโต้แย้ง 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 ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจทำได้ 3 ลักษณะคือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบ วิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการเหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น อนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ 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) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับ แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ร้องขอก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใดหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

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

5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้อง ขอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้ว ก็ควรที่จะมีการพูดจาไกล่เกลี่ยคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือ การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึก รับผิดชอบในเชิงศีลธรรมจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นเป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการ ให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการ และเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ได้ หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

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

### **คุณภาพในการให้บริการ**

ความหมายและนิยามของคุณภาพในการให้บริการ

Namin (2017) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า เป็นการวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่รับรู้กับสิ่งที่คาดหวัง

ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าเป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตนกร (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy)

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

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

1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ

2. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

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

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

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

กล่าวโดยสรุป คุณภาพในการให้บริการนั้นคือ การวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้กับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งคุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันที่มากขึ้น โดยคุณภาพในการให้บริการนั้นประกอบด้วยมิติที่หลากหลายซึ่งมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการ 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 และความรู้ของผู้ให้บริการ และสามารถนำสิ่งเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้องเป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ
3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ
4. ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก
5. ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าผู้ให้บริการต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป
7. ความไว้วางใจ (Credibility) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบัง แต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน
9. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความรวมถึง มารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อม การพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตร และความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี
10. การจับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง ความรวมถึง 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 วัสดุอาคารสถานที่เครื่องมือ อุปกรณ์บุคคล
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะแสดงผลตามที่สัญญาไว้ในเรื่อง การบริการอย่างถูกต้องและมีคุณภาพ
3. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

4. ความมั่นใจได้ (Assurance) คือ มนุษย์สัมพันธ์และความรู้และของผู้ให้บริการที่แสดงออก ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมด้านความน่าเชื่อถือ ความสามารถ ความปลอดภัย และความมีมารยาท เข้าด้วยกัน)

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

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ในปัจจุบันนี้ธุรกิจหรือกิจการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นของภาครัฐหรือของเอกชนควรที่จะเน้นสนับสนุนหรือผลักดันเรื่องการบริการให้มากขึ้น ให้รวดเร็วขึ้น ทั้งนี้การบริการจะต้องใส่คุณภาพลงไปด้วย ผู้บริโภคหรือลูกค้าจะจดจำได้ง่าย ส่วนงานไหนสามารถให้การบริการลงไปได้ก็ควรทำและไม่เพียงเฉพาะธุรกิจที่ให้บริการอย่างเดียวเท่านั้นธุรกิจที่เกี่ยวกับขายสินค้าก็ต้องใส่การให้บริการลงไปของธุรกิจนั้น ๆ ด้วยเพราะผู้บริโภคไม่ได้ตัดสินใจแค่ตัวสินค้าอย่างเดียวอีกต่อไปแล้ว รวมทั้งยังเจอกับสภาวะการแข่งขันกับคู่แข่งที่รุนแรงจึงต้องทำทุกวิถีทางที่จะสร้างเกราะป้องกันการต่อสู้แข่งขันและดำเนินอยู่รอดให้ได้ต่อไปในอนาคต ทั้งนี้จาก Parasuraman, et al. (1988) ที่ได้ระบุปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้านนั้น ประกอบไปด้วย ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจได้ (Assurance) รวมถึงการเข้าถึงจิตใจ (Empathy) ธุรกิจสามารถนำปัจจัยทั้ง 5 ข้อนี้มาสร้างและพัฒนาการบริการเพื่อสร้างจุดเด่นแก่ธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงเพิ่มความแข็งแกร่งให้แก่ธุรกิจหรือองค์กร อย่างไรก็ตามธุรกิจแต่ละประเภทให้น้ำหนักความสำคัญต่อปัจจัยทั้งห้าไม่เท่ากัน ดังนั้นแล้วธุรกิจควรวิเคราะห์เรื่อง คุณภาพการให้บริการอย่างถี่ถ้วนและรอบคอบ รัดกุมเพื่อได้มากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังในเรื่องบริการ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการและเพิ่มโอกาสที่ผู้บริโภคจะกลับมาซื้อซ้ำหรือใช้บริการซ้ำต่อไปในอนาคต

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กขกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราจะพอใจไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

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

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อ หน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมี ประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่าง ๆ

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

Secord & Backman. (1991) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เกิดจากความต้องการและความ ต้องการนั้น ๆ ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอบุคคลในองค์กรอาจเกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน บางคนอาจพึงพอใจเพราะงานที่ทำให้ประสบความสำเร็จบางคนอาจพึงพอใจ เพราะลักษณะงานที่ ปฏิบัติ แต่บางคนอาจพึงพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

Applewhite (1996) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคลโดยเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายรวมถึง การยอมรับในสภาพแวดล้อมทาง กายภาพของ ที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขกับการทำงานที่มีเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ การมีเจตคติที่ดี ต่องาน และความพอใจเกี่ยวกับรายได้ คอตเลอร์ (Kotler, 2003) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึกพอใจ ถูกใจหรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลงานที่ได้รับรู้จากสินค้า หรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะ สัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้ความคาดหวัง

### ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหา กลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็น ประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย (อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรอต, 2554) ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควร จะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบ การบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดย ผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับ บริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการ บริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไป องค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคาร



สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการและบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจาก การบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้นก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยี่ห้อที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพ บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

## 5. ข้อมูลทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

### 1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล ตำบลนาท่ามใต้ เป็นตำบลหนึ่งใน 14 ตำบลของอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองมาทางทิศเหนือ ประมาณ 14 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 63 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 39,375 ไร่

อาณาเขตติดต่อ

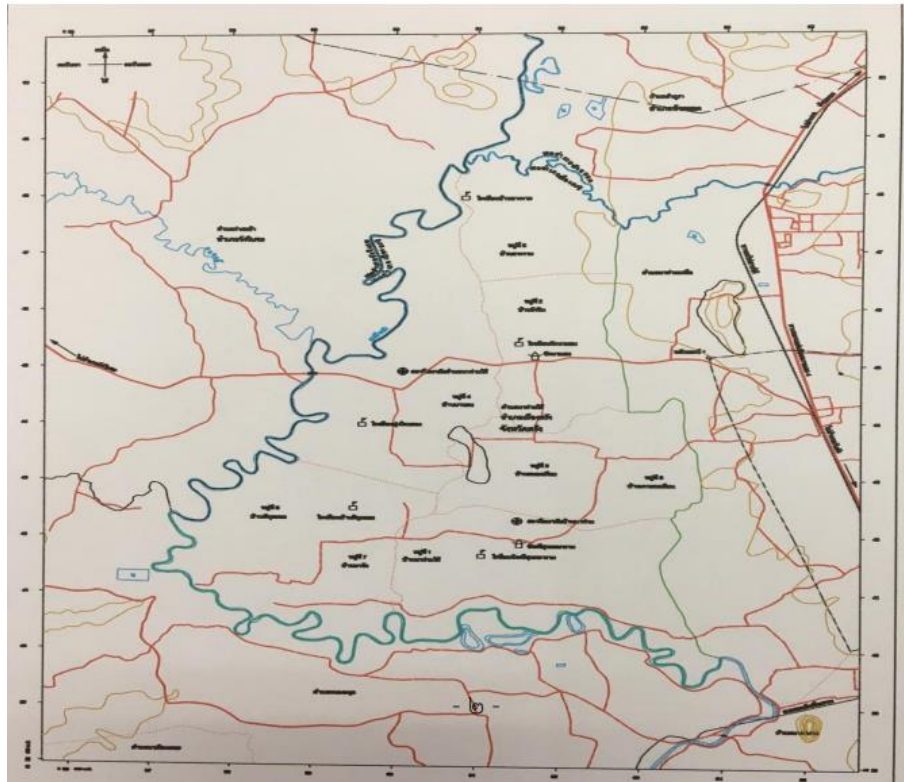
ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลลำภูรา อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลนาตาล่วงและตำบลหนองตรุด อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลนาท่ามเหนือ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลท่าสะบ้า อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

แผนที่



### 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลนาท่ามใต้มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม สมรณดินมีการระบายน้ำเลวเป็นดินเนื้อละเอียด มีความอุดมสมบูรณ์ต่างจากเป็นต้องมีการใช้ปุ๋ยในอัตราที่เหมาะสม คงไว้ซึ่งความอุดมสมบูรณ์ของดินและดินลักษณะนี้เหมาะสำหรับการใช้ปลูกข้าวในฤดูฝนถ้ามีการชลประทานในฤดูแล้งสามารถทำนาปรัง และปลูกพืชไร่ต่าง ๆ ได้

### 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

พื้นที่ตำบลนาท่ามใต้ ตั้งอยู่ในเขตภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน มีอากาศร้อน โดยมีอุณหภูมิเฉลี่ยสูงตลอดปี มีฝนตกชุกอยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุมที่พัดผ่าน 2 ชนิด คือ ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือที่พัดปกคลุมประเทศไทย ทำให้ภาคใต้ตอนบนจะมีฝนตกชุก เพราะมรสุมได้พัดผ่านอ่าวไทย สำหรับทางฝั่งตะวันตกได้รับอิทธิพลของลมนี้น้อยจึงมีฝนตกเพียงเล็กน้อย ส่วนมรสุมอีกชนิดหนึ่งคือ ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ซึ่งจะพัดผ่านมหาสมุทรอินเดีย ส่งผลให้จังหวัดตรังซึ่งตั้งอยู่ในด้านรับลมมีฝนตกชุก จังหวัดตรังมี 2 ฤดูกาล คือ

1.3.1 ฤดูฝน เริ่มต้นตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ โดยฤดูฝนช่วงแรกจะมีฝน ตกอย่างสม่ำเสมอและฤดูฝนช่วงหลังจะมีปริมาณฝนค่อนข้างน้อย

1.3.2 ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนพฤษภาคม โดยได้รับอิทธิพลของลมมรสุมจากแถบเส้นศูนย์สูตรในช่วงเปลี่ยนฤดูกาล

#### 1.4 ลักษณะของดิน

มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม เป็นดินเนื้อละเอียด มีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ จำเป็นต้องมีการใช้ปุ๋ยในอัตราที่เหมาะสม คงไว้ซึ่งความอุดมสมบูรณ์ของดินและดินลักษณะนี้เหมาะสำหรับการใช้ปลูกข้าวในฤดูฝนถ้ามีการชลประทานในฤดูแล้งสามารถทำนาปรังและปลูกพืชไร่ต่าง ๆ ได้

### 2. ด้านการเมือง/การปกครอง

#### 2.1 เขตการปกครอง

ตำบลนาท่ามใต้ แบ่งการปกครองออกเป็น 8 หมู่บ้าน

หมู่ที่ 1 บ้านนาท่าม

หมู่ที่ 2 บ้านวังหิน

หมู่ที่ 3 บ้านหนองเกียบ

หมู่ที่ 4 บ้านนานอน

หมู่ที่ 5 บ้านยางงาม

หมู่ที่ 6 บ้านพิกุลลอย

หมู่ที่ 7 บ้านหน้าวัด

หมู่ที่ 8 บ้านเกาะตะเคียน

### 3. สภาพทางสังคม

3.1 การศึกษา พื้นที่ตำบลนาท่ามใต้ มีสถานการศึกษา ดังนี้

1. โรงเรียนวัดศรีสุวรรณาราม ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 มีพื้นที่ประมาณ 11 ไร่

2. โรงเรียนวัดนานอน ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 มีพื้นที่ประมาณ 7 ไร่

3. ศูนย์ศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ตำบลนาท่ามใต้ ตั้งอยู่ที่โรงเรียนวัดนานอน หมู่ที่ 2

4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาท่าม ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 มีพื้นที่ประมาณ 2 ไร่

5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนานอน ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 มีพื้นที่ประมาณ 4 ไร่

3.2 สาธารณสุข พื้นที่ตำบลนาท่ามใต้มีสถานบริการและหน่วยงานบริหารสาธารณสุข มีดังนี้

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนาท่ามตั้งอยู่หมู่ที่ 1 มีพื้นที่ประมาณ 3 ไร่

2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาท่ามใต้ ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 มีพื้นที่ประมาณ 1 ไร่

3. คลินิกพยาบาลและผดุงครรภ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 และ ตั้งอยู่หมู่ที่ 4

### 3.3 การสังคมสงเคราะห์

- สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประสานงานขอความร่วมมือกับ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตรัง

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง โครงการวิจัยสำรวจ ความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจ ทั้งจากการสำรวจเชิงปริมาณและการเก็บ ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ในภาพรวมทั้งผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการมีความพึงพอใจในการ ดำเนินงานของ พอช. ทั้งในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่/บุคลากร ในระดับมากถึง มากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของคณะอนุกรรมการมากกว่าเล็กน้อย แม้ว่าผลการประเมินปี 2564 มีแนวโน้มสูงขึ้นเมื่อเทียบกับผลการประเมินปีที่ผ่านมา ๆ มา กล่าวคือ เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปี 2560 – 2562 ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ และคณะอนุกรรมการปี 2563 สูงกว่าโดยเปรียบเทียบกับปี 2560-2562 โดยเฉพาะความ พึงพอใจภาพรวม หรือพิจารณาจำแนกรายด้าน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ทั้งนี้ น่าสนใจว่า ในด้านผลที่ได้รับการ สนับสนุน (ประสิทธิผล) อนุกรรมการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2563 แต่ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจลดลงเล็กน้อย ในขณะที่ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและคณะอนุกรรมการ ยังคงเป็นไปใน ทิศทางเดียวกับข้อเสนอเดิม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล บ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งานบริการ คือ งานด้านทะเบียน (ทะเบียนราษฎร) งานด้านพัฒนาชุมชน งานด้านสาธารณสุข และงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการ ประเมิน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินพบว่า งานด้านทะเบียน (ทะเบียนราษฎร) มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านพัฒนาชุมชน มีความพึงพอใจโดย ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ) มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาโดย ภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความ พึงพอใจเท่ากับร้อยละ 95.60

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

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2561) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่าประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.00 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.60 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.40 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ความคุ้มค่าของภารกิจ และคุณภาพของการบริการ ตามลำดับเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแต่ละโครงการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการงานบริการ และคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในโครงการปรับปรุงถนน โดยการปรับปรุงคุณภาพวัสดุชั้นพื้นทางด้วยปูนซีเมนต์โดยใช้เครื่องจักร Recycling แล้วทำผิวจราจรแอสฟัลติกคอนกรีต ถนนสาย ชม. ถ.1-0082 บ้านต้นตัน หมู่ที่ 3 ตำบลแม่ก้า-บ้านใหม่สามหลัง หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ งานบริการของโรงเรียนบ้านแม่อนขี้เหล็กสังกัดสำนักงานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมภาษีประเภทน้ำมันขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ และงานบริการตัดกิ่งไม้ เนื่องจากมีกิ่งไม้หักโค่นและบางจุดกิ่งไม้ปิดบังทางเดินจราจร ตามลำดับ

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

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้ผลการศึกษา ดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุและคนพิการ 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 งานด้านไฟฟ้าสาธารณะและงาน

ด้านโยธา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านกฎหมาย และ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้  
1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน  
ที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใคร เวลาใด 2) ด้านช่องทางการ  
ให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชั่วโมง ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ  
หรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันท่วงที 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอกับประชาชน  
ผู้มาใช้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติม ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ น่าดู น่าอยู่  
นำมาใช้บริการ และเทศบาลควรเพิ่มสถานที่พักผ่อน/นั่งรอ เมื่อไปติดต่องาน

ดุขุณีวัฒน์ แก้วอินทร์ (2560) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ  
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบ่อซืน อำเภอปากชม จังหวัดเลย ผลการวิจัย พบว่า  
1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ห้วยบ่อซืน อำเภอปากชม จังหวัดเลย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะ  
เกี่ยวกับความพึงพอใจตามลักษณะงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ (1) ดำเนินการต่อเนื่องและมีการ  
ติดตามผล (2) ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ในข้อมูลพื้นฐานการศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ (3) มีนโยบายทาง  
การศึกษาอย่างชัดเจน ตรวจสอบได้ (4) เจ้าหน้าที่สุภาพ แต่งกายเรียบร้อย มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ  
(1) ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายงาน (2) ควรจัดเจ้าหน้าที่บริการ  
24 ชั่วโมง (3) ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการด้วยความเต็มใจเสมอเหมือนเป็นญาติพี่น้อง และ  
(4) ควรเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขยายเขตพื้นที่การเกษตรให้ดีกว่าที่เป็นอยู่อย่างทั่วถึง

จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่า  
ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอ  
เมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทางด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ และด้านพัฒนาโครงสร้าง  
พื้นฐานและการสาธารณสุขปโภค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม  
และสวัสดิการสังคม ด้านงานการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้าน  
การจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบ  
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก  
จังหวัดนครนายก พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่าง  
กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผลการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุทั้ง 4 กลุ่ม พบว่า  
ความพึงพอใจโดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบ  
เรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจ  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนกลุ่มอายุมากกว่า 69 ปี มีความ  
พึงพอใจต่อการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยมากกว่ากลุ่มอายุ 36-50 ปี

และประชาชนกลุ่มอายุ 18–35 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม มากกว่ากลุ่มอายุ 36–50 ปี

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

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

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี (2559) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก



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

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประจำปีงบประมาณ 2565 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ประกอบด้วย ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง ซึ่งพักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ที่มารับบริการ ซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ จำนวนทั้งสิ้น 5,678 คน

#### กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

**กลุ่มตัวอย่าง** การสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้แผนการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling)

**ขนาดตัวอย่าง** คำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 90 ความผิดพลาดไม่เกิน ร้อยละ 10 โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง

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

โดยกำหนดให้  $n$  = จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่จะได้จากการคำนวณ

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยสามารถที่จะยอมรับได้ในการสรุปผล

ในที่นี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน ร้อยละ 10 ดังนั้นค่า  $e = 0.10$

$Z$  = ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ  $Z$  โดยอาศัยค่าพื้นที่  $\alpha/2$

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

$N$  = จำนวนประชากร

โดยคำนวณจากจำนวนประชากรที่ใช้บริการแยกตามงานบริการทั้ง 4 งาน ซึ่งมีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 5,678 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริงจำนวน 351 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการสูงสุด และเวลาขอรับบริการสูงสุด

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

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งประเด็นสำคัญที่ประกาศ 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

2. แบบสอบถามความพึงพอใจต่องานบริการด้านการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลข้อมูลบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน 2) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล 3) ความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ 4) แรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากร และข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน

## การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามและได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงและ

หาข้อบกพร่องนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม และนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.850

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้บุคลากรที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ ในการเก็บข้อมูลซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเองได้ และในกรณีที่ไม่สามารถตอบ แบบสอบถามเองได้จะทำการสัมภาษณ์โดยจัดเก็บข้อมูล ณ จุดบริการของหน่วยบริการจากที่พัก อาศัยและจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ได้กลุ่ม ตัวอย่างที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

สรุปจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

งานบริการด้าน	เก็บจริง
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	100
รายได้หรือภาษี	100
การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100
การปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน	51
<b>รวม</b>	<b>351</b>

### การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ดำเนินการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การอธิบายลักษณะทั่ว ๆ ไป ของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในรูปของค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)

เครื่องมือทางสถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ มาตราวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามแบบให้คะแนนตามน้ำหนักของความคิดเห็นที่ตรงกับ ประสบการณ์จริงของผู้ตอบ 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

เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยถืออัตราการแปลงผลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การคำนวณร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน คำนวณโดยใช้สูตร

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

โดยกำหนดให้  $\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประจำปีงบประมาณ 2565 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 351 คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย

**1. แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** แบ่งได้เป็น 4 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ช่องทาง การขอรับบริการ วันที่และเวลาที่มาใช้บริการ และเวลารอรับบริการ

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

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้จำนวน 3 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยแต่ละงานประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ได้แก่ 1) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ และ 2) ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน

สำหรับงานด้านการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่องานบริการด้านการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน

**2. แบบสอบถามความพึงพอใจต่องานบริการด้านการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้** แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลข้อมูลบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน 2) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล 3) ความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ 4) แรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากร และข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

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

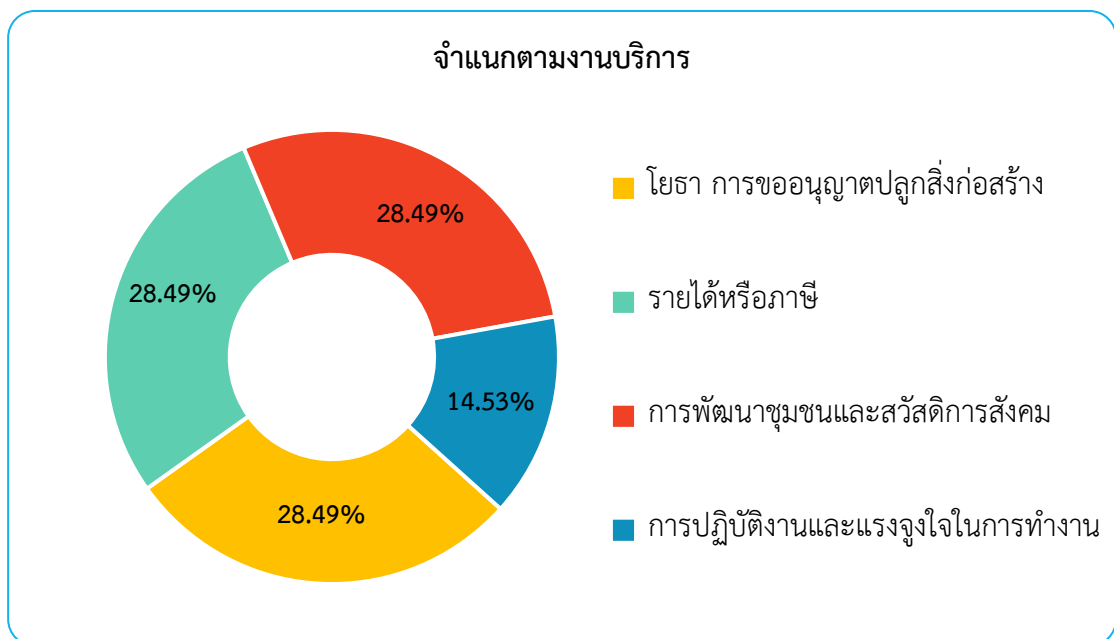
## ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	จำนวน	ร้อยละ
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	100	28.49
รายได้หรือภาษี	100	28.49
การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	28.49
การปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน	51	14.53
<b>รวม</b>	<b>351</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่มารับบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง / ด้านรายได้หรือภาษี / ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีจำนวน 100 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 28.49 ของแต่ละด้าน และด้านการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.53 แสดงดังแผนภูมิ



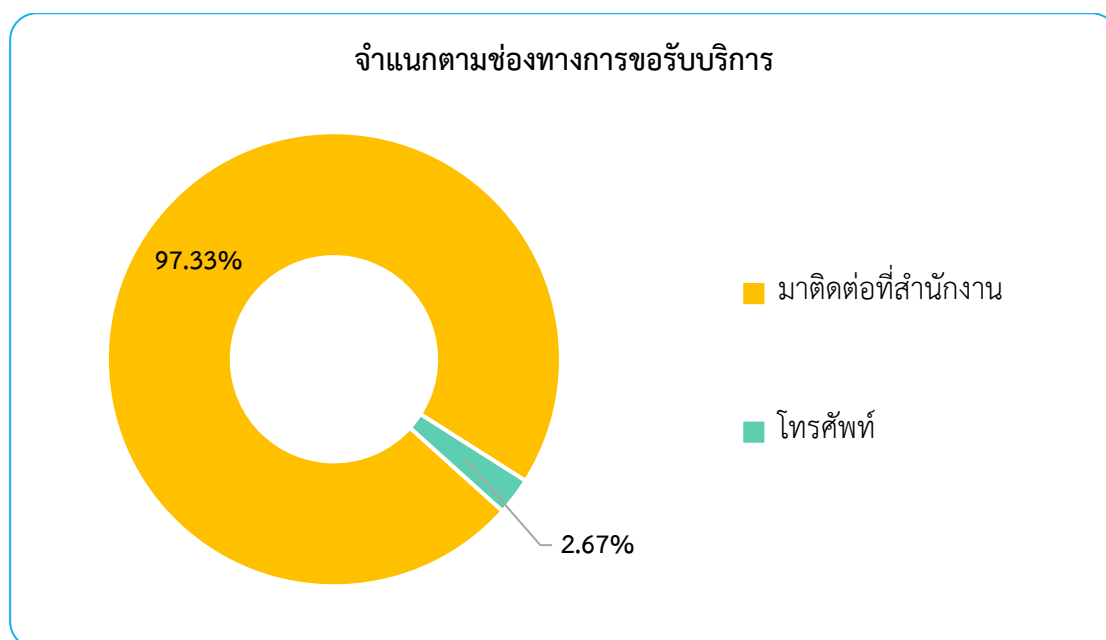
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ



ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

ช่องทางการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มาติดต่อที่สำนักงาน	292	97.33
โทรศัพท์	8	2.67
หนังสือ/จดหมาย	-	-
ช่องทางอื่น ๆ เช่น มาบริการที่บ้าน	-	-
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่มาขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน มีจำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 97.33 รองลงมา คือ ช่องทางโทรศัพท์ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

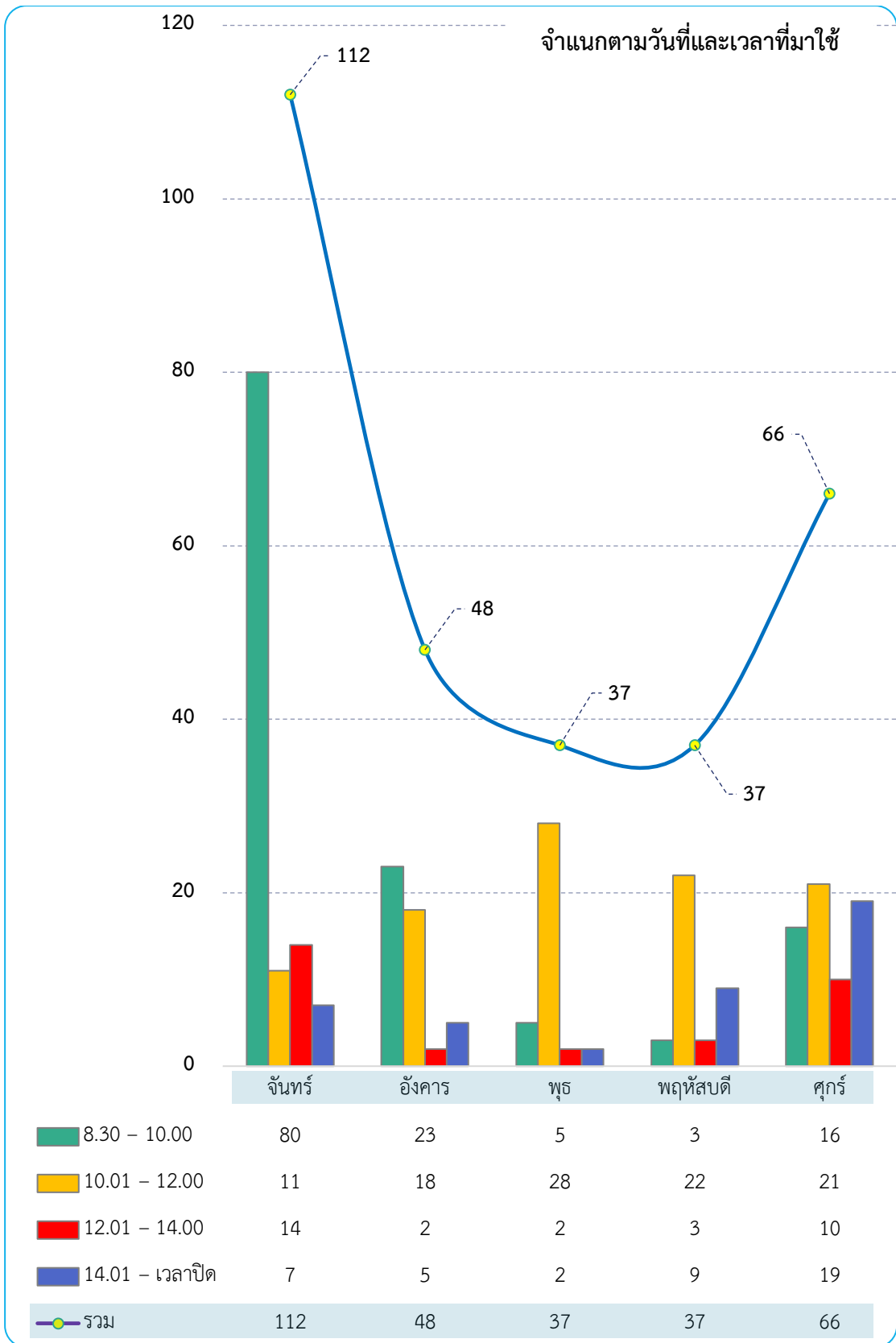
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ

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	80	26.67	11	3.67	14	4.67	7	2.33	112	37.33
อังคาร	23	7.67	18	6.00	2	0.67	5	1.67	48	16.00
พุธ	5	1.67	28	9.33	2	0.67	2	0.67	37	12.33
พฤหัสบดี	3	1.00	22	7.33	3	1.00	9	3.00	37	12.33
ศุกร์	16	5.33	21	7.00	10	3.33	19	6.33	66	22.00
<b>รวม</b>	<b>127</b>	<b>42.33</b>	<b>100</b>	<b>33.33</b>	<b>31</b>	<b>10.33</b>	<b>42</b>	<b>14.00</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมารับบริการในวันจันทร์ มากที่สุด มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 37.33 รองลงมา คือ วันศุกร์ มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 วันอังคาร มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 วันพุธและวันพฤหัสบดี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.33 เท่ากัน

สำหรับช่วงเวลาที่มียุ้มาขอรับบริการมากที่สุด คือ ตั้งแต่เวลา 8.30 – 10.00 น. มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 42.33 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ช่วงเวลา 14.01 – เวลาปิด มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.33

หากมองภาพรวม 3 อันดับแรกของช่วงวันเวลาที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุด คือ วันจันทร์ เวลา 8.30 – 10.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 80 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 ของผู้รับบริการทั้งหมด รองลงมา คือ วันพุธ เวลา 10.01 – 12.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 และวันอังคาร เวลา 8.30 – 10.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.67 แสดงดังแผนภูมิ

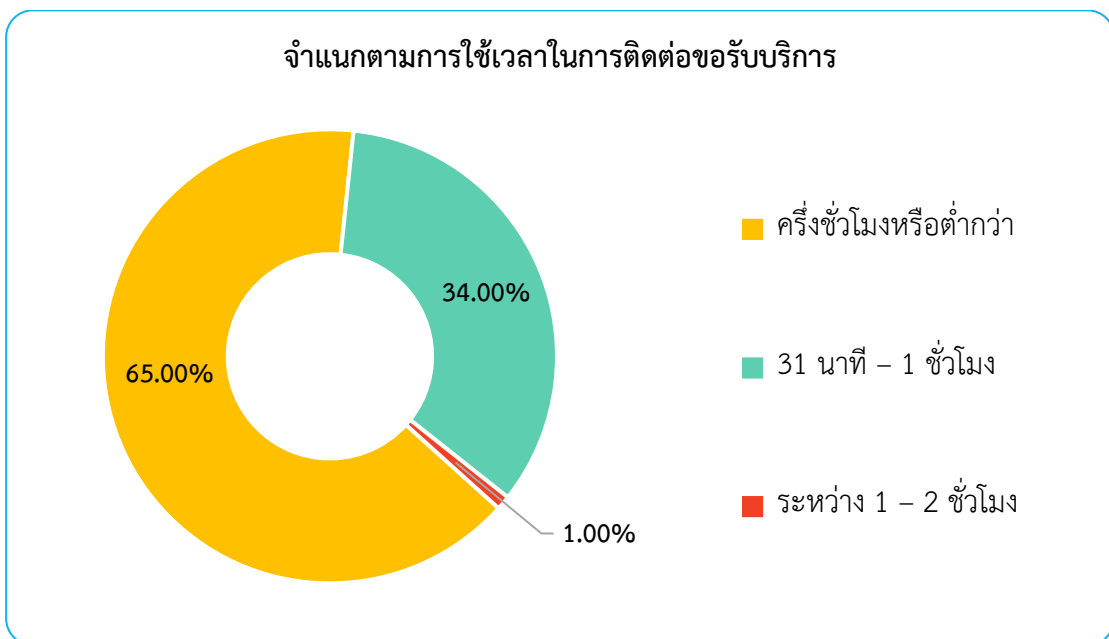


ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด

เวลารอรับบริการสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	195	65.00
31 นาที – 1 ชั่วโมง	102	34.00
ระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง	3	1.00
ระหว่าง 2 – 3 ชั่วโมง	-	-
ระหว่าง 3 – 4 ชั่วโมง	-	-
มากกว่า 4 ชั่วโมง	-	-
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่จะใช้เวลารอรับบริการ ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมา คือ ใช้เวลารอรับบริการ 31 นาที – 1 ชั่วโมง มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 ใช้เวลารอรับบริการ ระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ

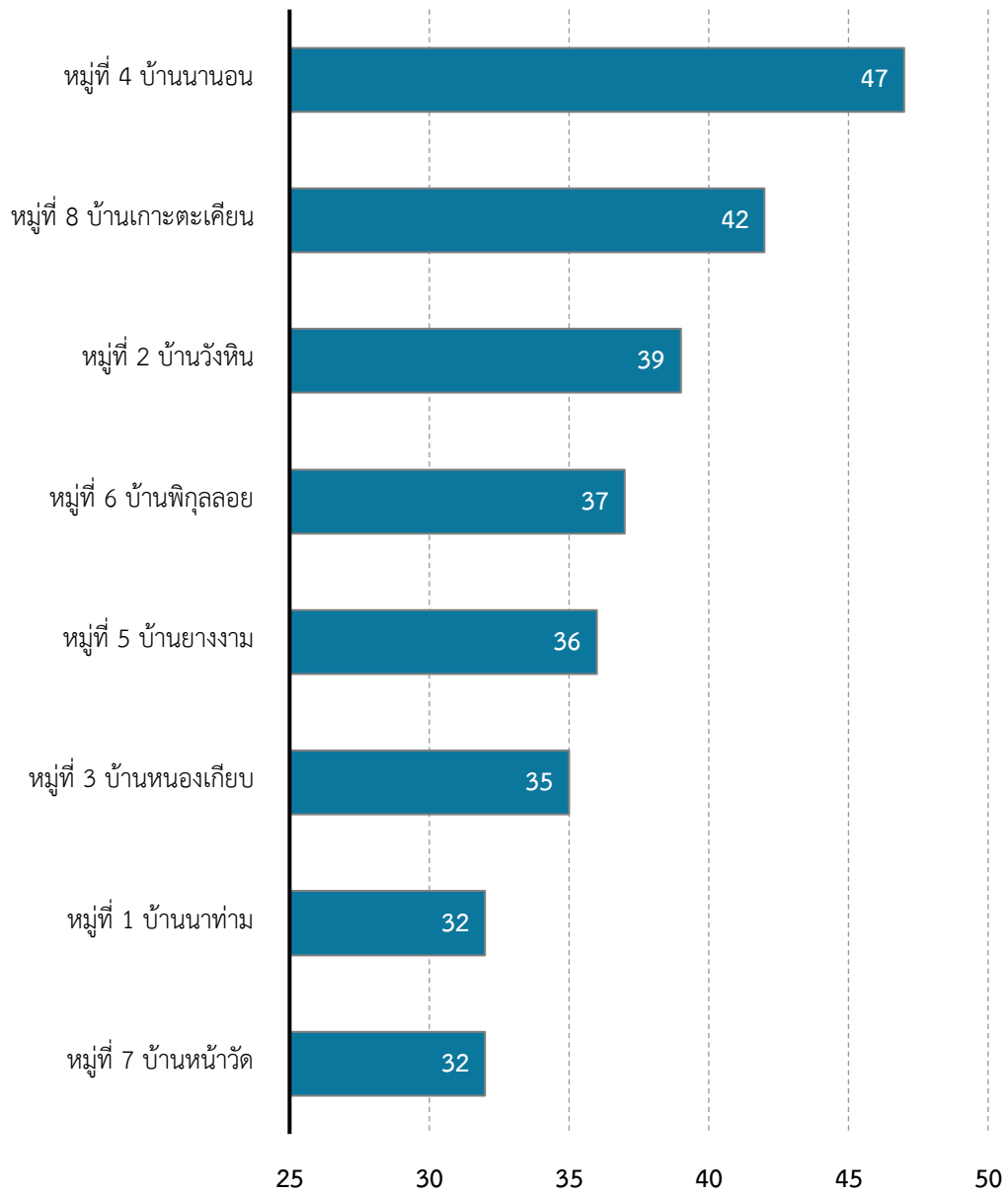
## ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

สถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านนาท่าม	32	10.67
หมู่ที่ 2 บ้านวังหิน	39	13.00
หมู่ที่ 3 บ้านหนองเกียบ	35	11.67
หมู่ที่ 4 บ้านนานอน	47	15.67
หมู่ที่ 5 บ้านยางงาม	36	12.00
หมู่ที่ 6 บ้านพิกุลลอย	37	12.33
หมู่ที่ 7 บ้านหน้าวัด	32	10.67
หมู่ที่ 8 บ้านเกาะตะเคียน	42	14.00
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ คือ หมู่ที่ 1 บ้านนาท่าม มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 หมู่ที่ 2 บ้านวังหิน มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 หมู่ที่ 3 บ้านหนองเกียบ มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 หมู่ที่ 4 บ้านนานอน มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.67 หมู่ที่ 5 บ้านยางงาม มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 หมู่ที่ 6 บ้านพิกุลลอย มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.33 หมู่ที่ 7 บ้านหน้าวัด มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 และหมู่ที่ 8 บ้านเกาะตะเคียน มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

จำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย  
(เรียงลำดับกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนมากไปน้อย)



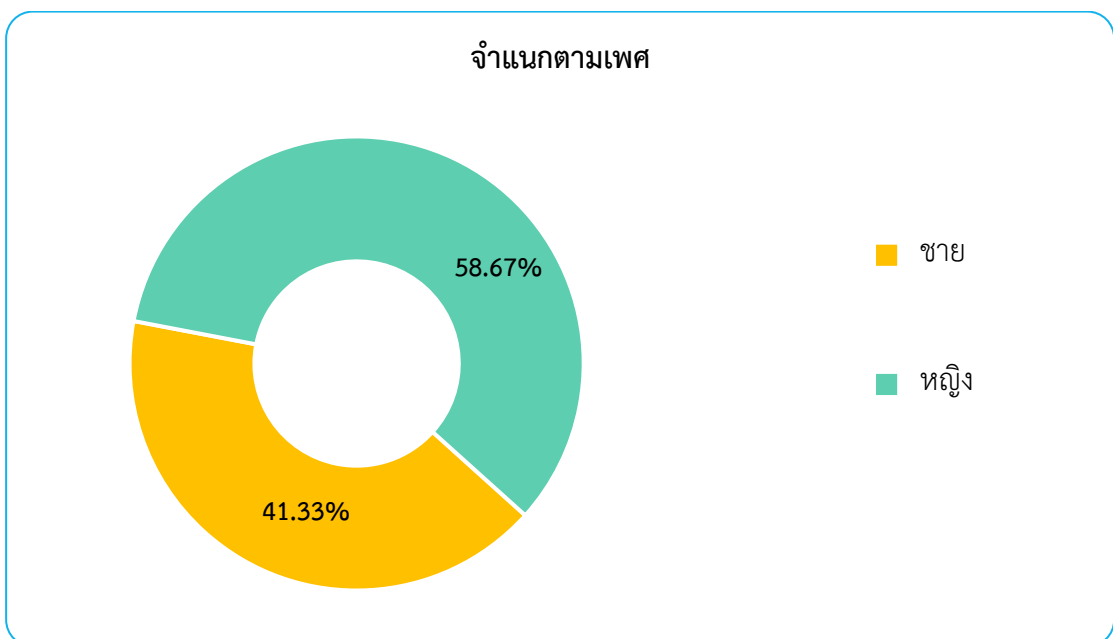
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 300)	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	124	41.33
หญิง	176	58.67
<b>อายุ</b>		
วัยรุ่น (13 – 17 ปี)	3	1.00
วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี)	43	14.34
วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี)	88	29.33
วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี)	120	40.00
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	46	15.33
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	37	12.33
สมรส	255	85.00
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	8	2.67
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่รู้หนังสือ	2	0.67
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	91	30.33
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	50	16.67
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	65	21.67
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	41	13.66
ปริญญาตรี	51	17.00
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>อาชีพหลัก</b>		
นักเรียน/นักศึกษา	6	2.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	108	36.00
พนักงานเอกชน	36	12.00
รับจ้างทั่วไป	22	7.33
เกษตรกร	109	36.33
ว่างงาน	-	-
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	2.67
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	3.67
อื่น ๆ	-	-

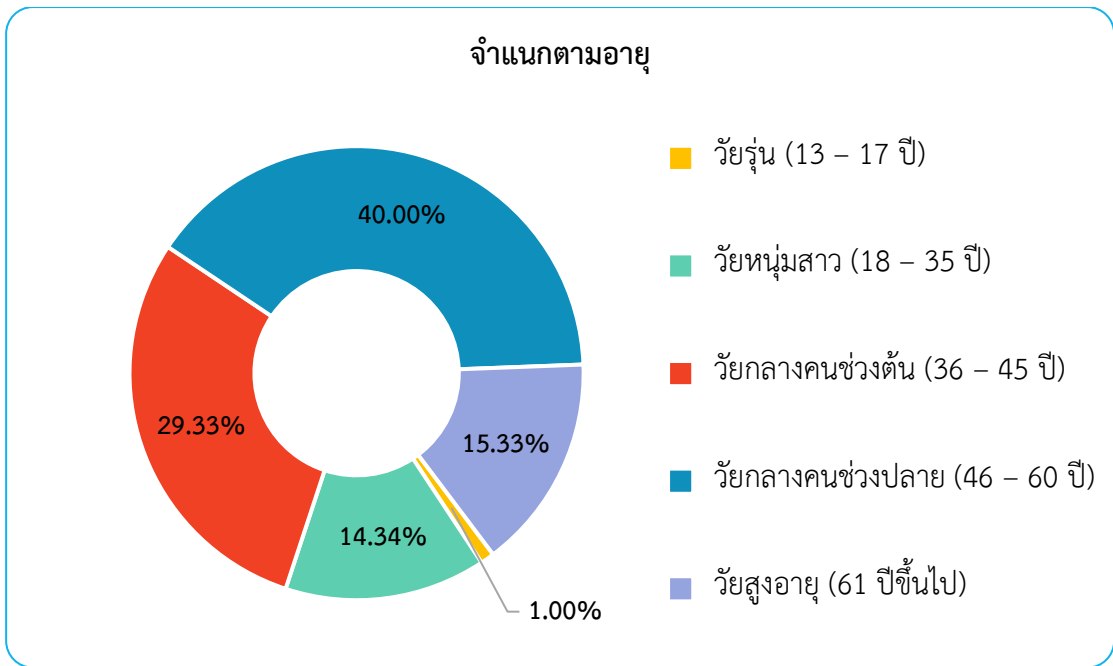
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 300)	จำนวน	ร้อยละ
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ไม่มีรายได้	6	2.00
ไม่เกิน 5,000 บาท	26	8.67
5,001 – 10,000 บาท	146	48.67
10,001 – 15,000 บาท	63	21.00
15,001 – 20,000 บาท	38	12.67
20,001 – 25,000 บาท	18	6.00
25,001 – 30,000 บาท	3	1.00
30,000 บาทขึ้นไป	-	-

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท แสดงถึงแผนภูมิ

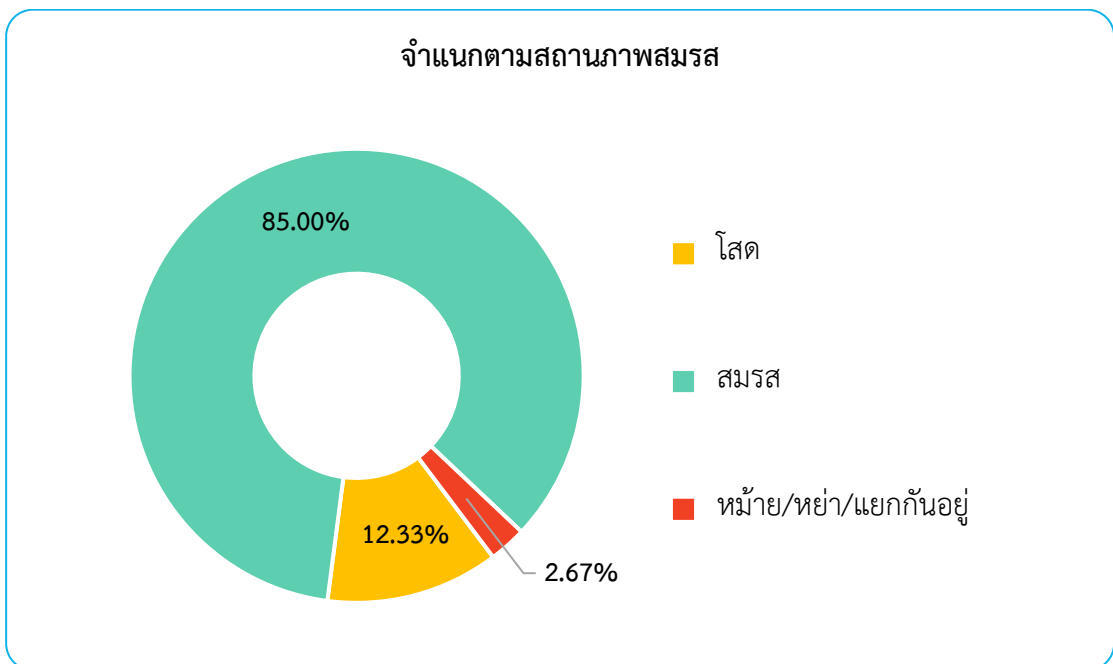


ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

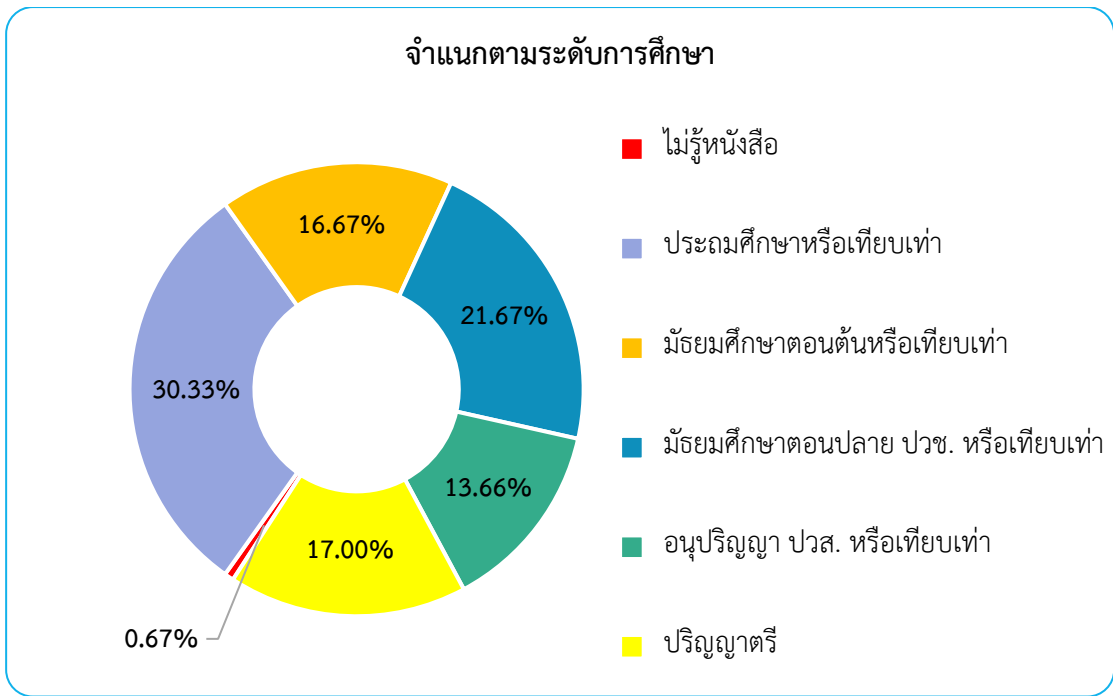




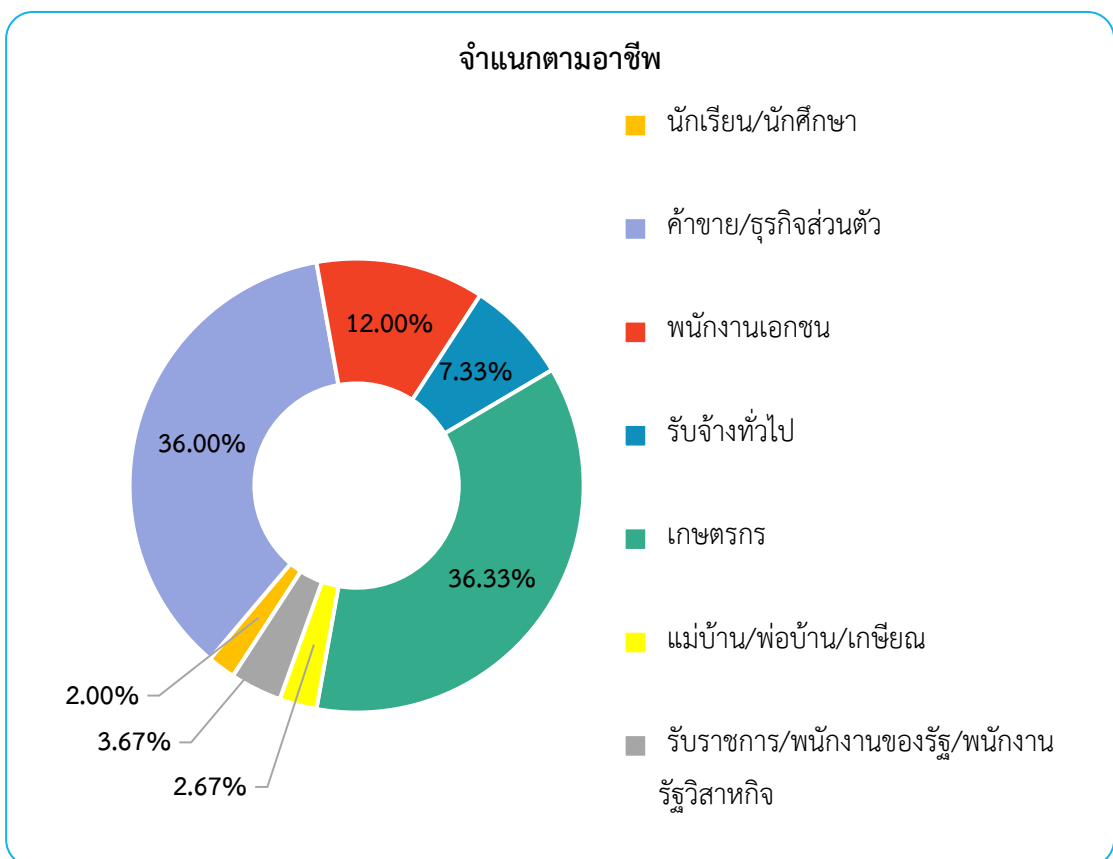
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ



ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

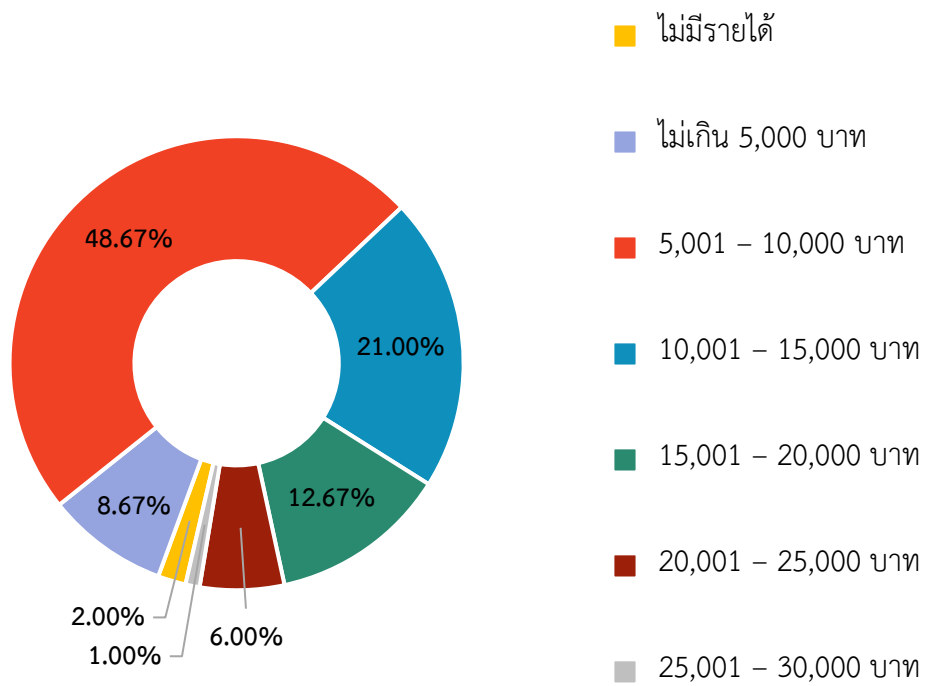


ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

### จำแนกตามรายได้ต่อเดือน



ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ (n = 300)	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	3.99	0.53	79.80	มาก
รายได้หรือภาษี	4.00	0.40	80.00	มาก
การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.01	0.44	80.20	มาก
การปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน	4.38	0.55	87.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.48</b>	<b>82.00</b>	<b>มาก</b>

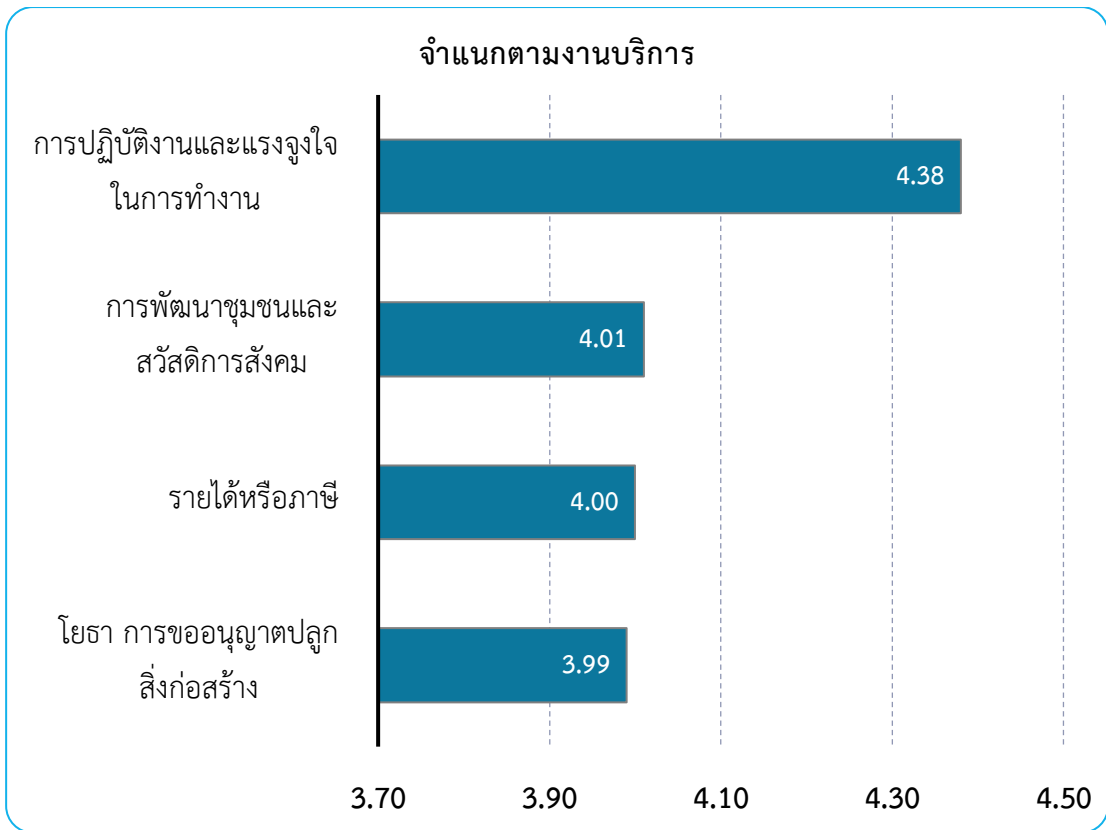
จากตารางที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **การปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **รายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80



ภาพที่ 4.12 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

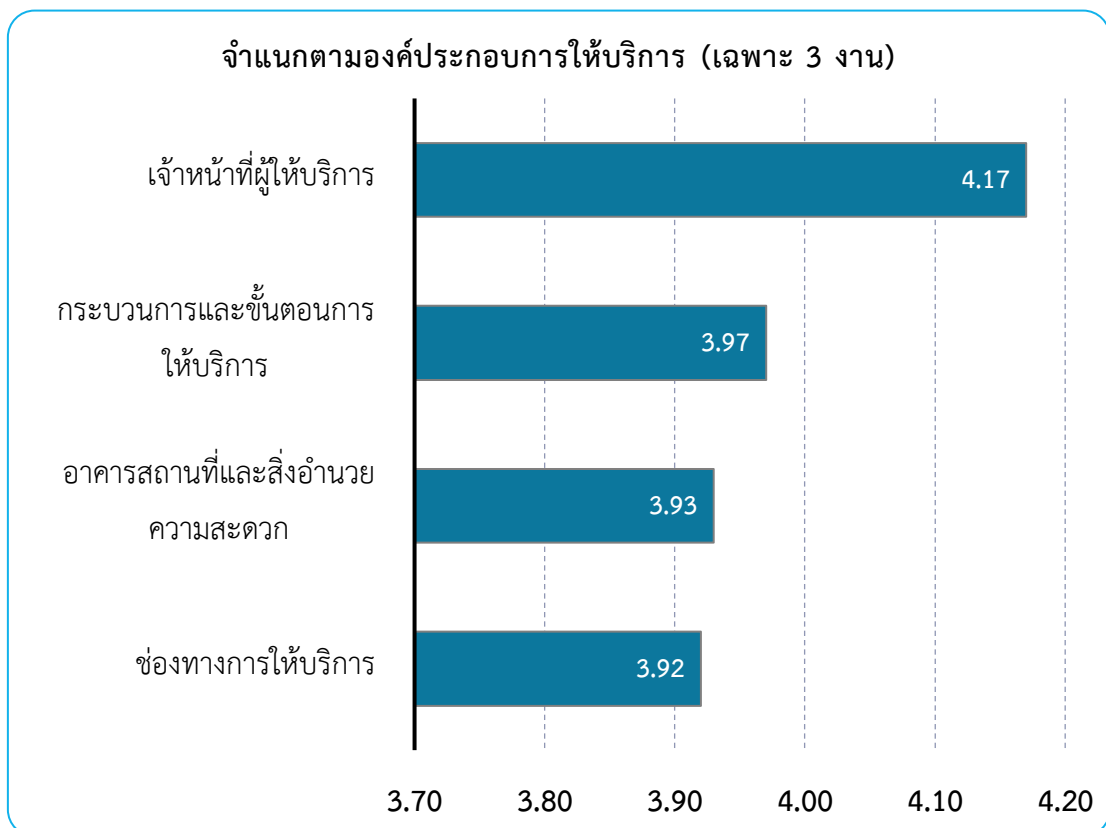
ประเด็น (n = 300)	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.97	0.64	79.40	มาก
ช่องทางการให้บริการ	3.92	0.64	78.40	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.17	0.63	83.40	มาก
อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.93	0.54	78.60	มาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ เฉพาะ 3 งาน คือ 1) โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) รายได้หรือภาษี และ 3) การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40
2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40



ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
<b>1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.97</b>	<b>0.62</b>	<b>79.40</b>	<b>มาก</b>
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	3.95	0.66	79.00	มาก
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.00	0.67	80.00	มาก
1.3 มีการจัดเก็บขยะสะอาดเรียบร้อย สม่ำเสมอ ถูกต้องตาม สุขลักษณะ	3.97	0.70	79.40	มาก
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	3.98	0.67	79.60	มาก
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	3.95	0.66	79.00	มาก
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>	<b>3.91</b>	<b>0.62</b>	<b>78.20</b>	<b>มาก</b>
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.93	0.64	78.60	มาก
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ	3.83	0.65	76.60	มาก
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ และ เอกสารต่าง ๆ	3.86	0.73	77.20	มาก
2.4 มีช่องทางการให้บริการมากกว่า 1 ช่องทาง	3.95	0.69	79.00	มาก
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	3.98	0.67	79.60	มาก
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.15</b>	<b>0.65</b>	<b>83.00</b>	<b>มาก</b>
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	4.14	0.67	82.80	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.15	0.69	83.00	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมี ความพร้อมในการให้บริการ	4.16	0.69	83.20	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.15	0.72	83.00	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.13	0.71	82.60	มาก
<b>4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.92</b>	<b>0.56</b>	<b>78.40</b>	<b>มาก</b>
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.97	0.64	79.40	มาก
4.2 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใ้ บริการ	3.91	0.59	78.20	มาก
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น	3.90	0.61	78.00	มาก
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย	3.91	0.57	78.20	มาก
4.5 ความสะดวกของสถานที่โดยรวม	3.91	0.59	78.20	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.53</b>	<b>79.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

2. **เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

3. **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

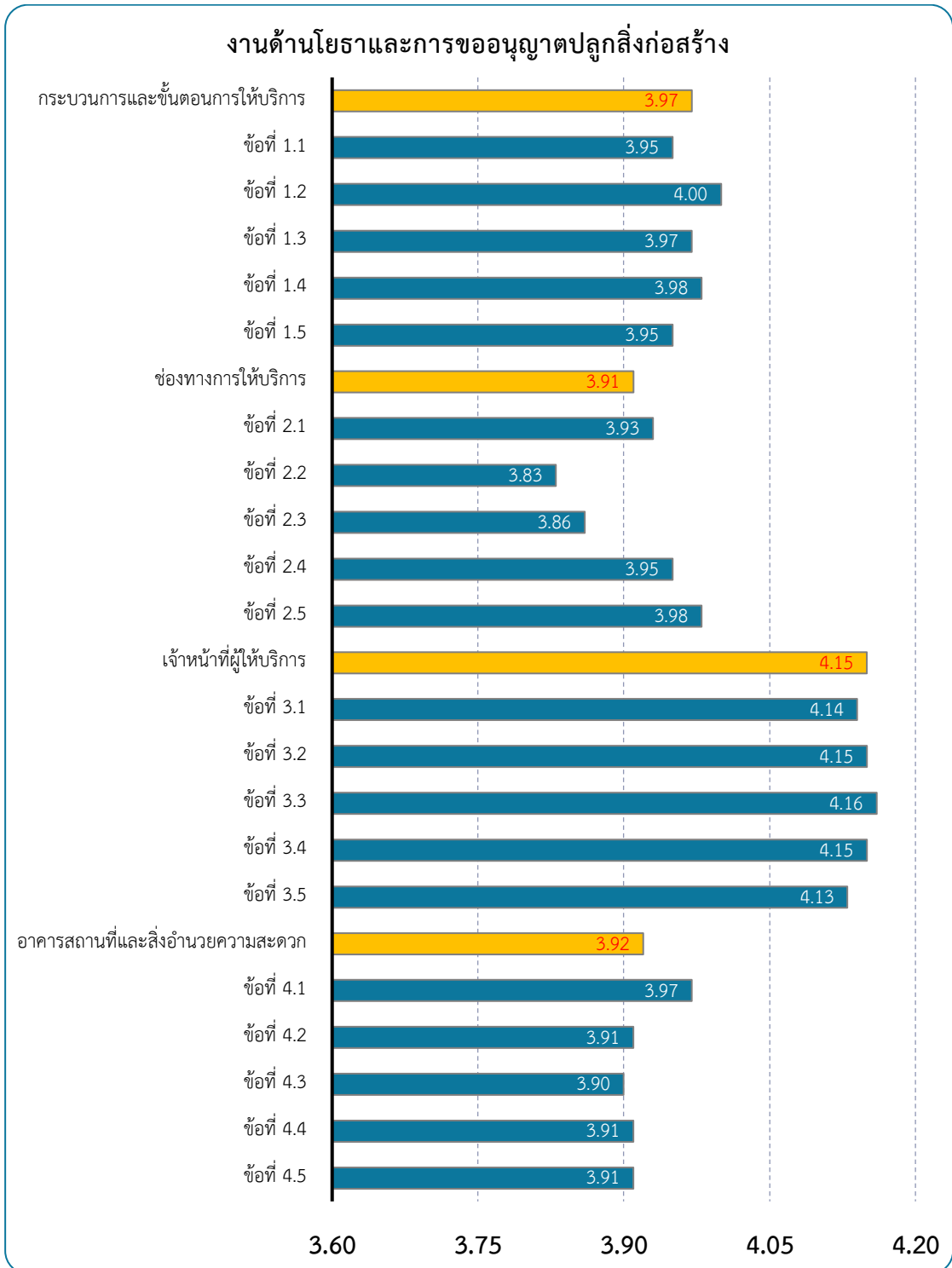
ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

2. **มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.40



3. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00



ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
<b>1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.00</b>	<b>0.54</b>	<b>80.00</b>	<b>มาก</b>
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.08	0.65	81.60	มาก
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.09	0.65	81.80	มาก
1.3 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	3.85	0.61	77.00	มาก
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	3.98	0.59	79.60	มาก
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.98	0.59	79.60	มาก
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>	<b>3.90</b>	<b>0.49</b>	<b>78.00</b>	<b>มาก</b>
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.95	0.58	79.00	มาก
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ	3.81	0.61	76.20	มาก
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ	3.78	0.58	75.60	มาก
2.4 มีช่องทางการให้บริการมากกว่า 1 ช่องทาง	3.96	0.57	79.20	มาก
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.00	0.60	80.00	มาก
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.17</b>	<b>0.53</b>	<b>83.40</b>	<b>มาก</b>
3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.12	0.59	82.40	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.19	0.54	83.80	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.20	0.60	84.00	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.21	0.57	84.20	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.12	0.57	82.40	มาก
<b>4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.94</b>	<b>0.41</b>	<b>78.80</b>	<b>มาก</b>
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.99	0.48	79.80	มาก
4.2 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	3.93	0.48	78.60	มาก
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น	3.93	0.46	78.60	มาก
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย	3.92	0.49	78.40	มาก
4.5 ความสะดวกของสถานที่โดยรวม	3.95	0.41	79.00	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.40</b>	<b>80.00</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

2. **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

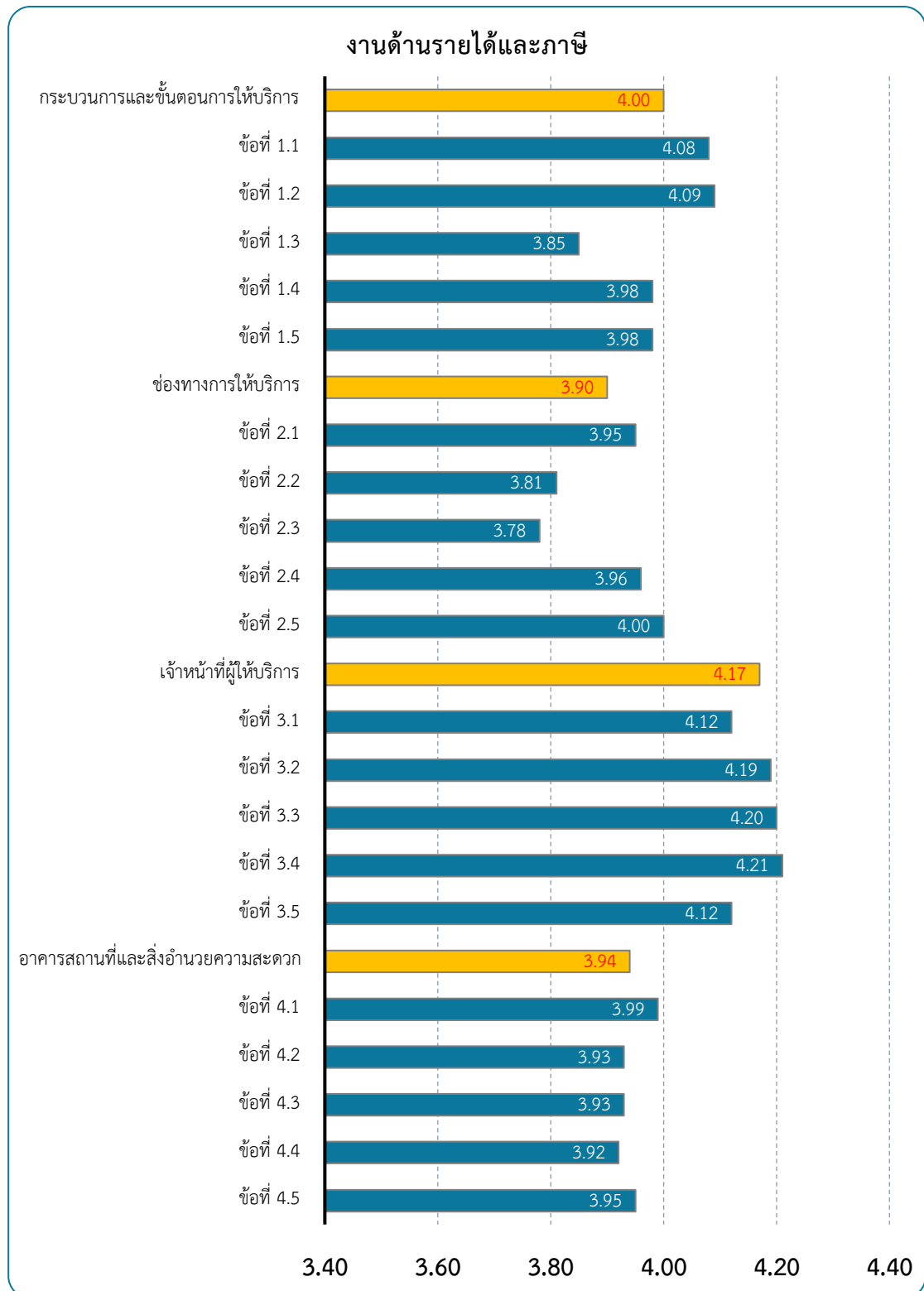
3. **เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60

2. **มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ** ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.20

3. มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00



ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
<b>1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.95</b>	<b>0.53</b>	<b>79.00</b>	<b>มาก</b>
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์การขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	3.88	0.62	77.60	มาก
1.2 มีกระบวนการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่โปร่งใสและเป็นธรรม	3.94	0.62	78.80	มาก
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.94	0.62	78.80	มาก
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.03	0.67	80.60	มาก
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.96	0.55	79.20	มาก
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>	<b>3.96</b>	<b>0.56</b>	<b>79.20</b>	<b>มาก</b>
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.99	0.61	79.80	มาก
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ	3.89	0.67	77.80	มาก
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ	3.98	0.72	79.60	มาก
2.4 มีช่องทางการให้บริการมากกว่า 1 ช่องทาง	3.99	0.63	79.80	มาก
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	3.97	0.64	79.40	มาก
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.20</b>	<b>0.55</b>	<b>84.00</b>	<b>มาก</b>
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.20	0.59	84.00	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.22	0.61	84.40	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.23	0.63	84.60	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.17	0.62	83.40	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.16	0.60	83.20	มาก
<b>4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.93</b>	<b>0.48</b>	<b>78.60</b>	<b>มาก</b>
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.92	0.51	78.40	มาก
4.2 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	3.95	0.58	79.00	มาก
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น	3.93	0.56	78.60	มาก
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย	3.95	0.54	79.00	มาก
4.5 ความสะดวกของสถานที่โดยรวม	3.91	0.51	78.20	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.44</b>	<b>80.20</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

2. **เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

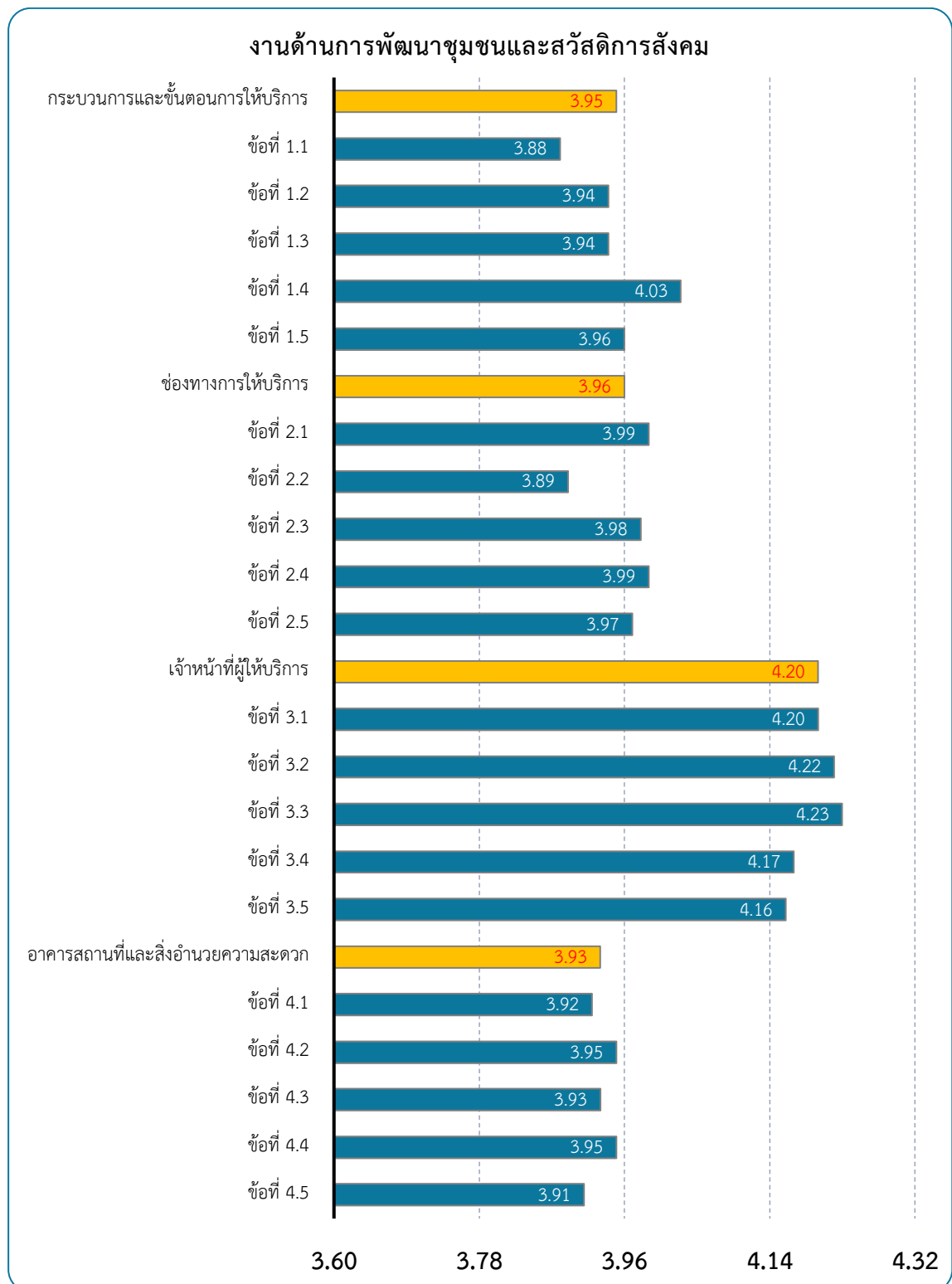
3. **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์การขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60

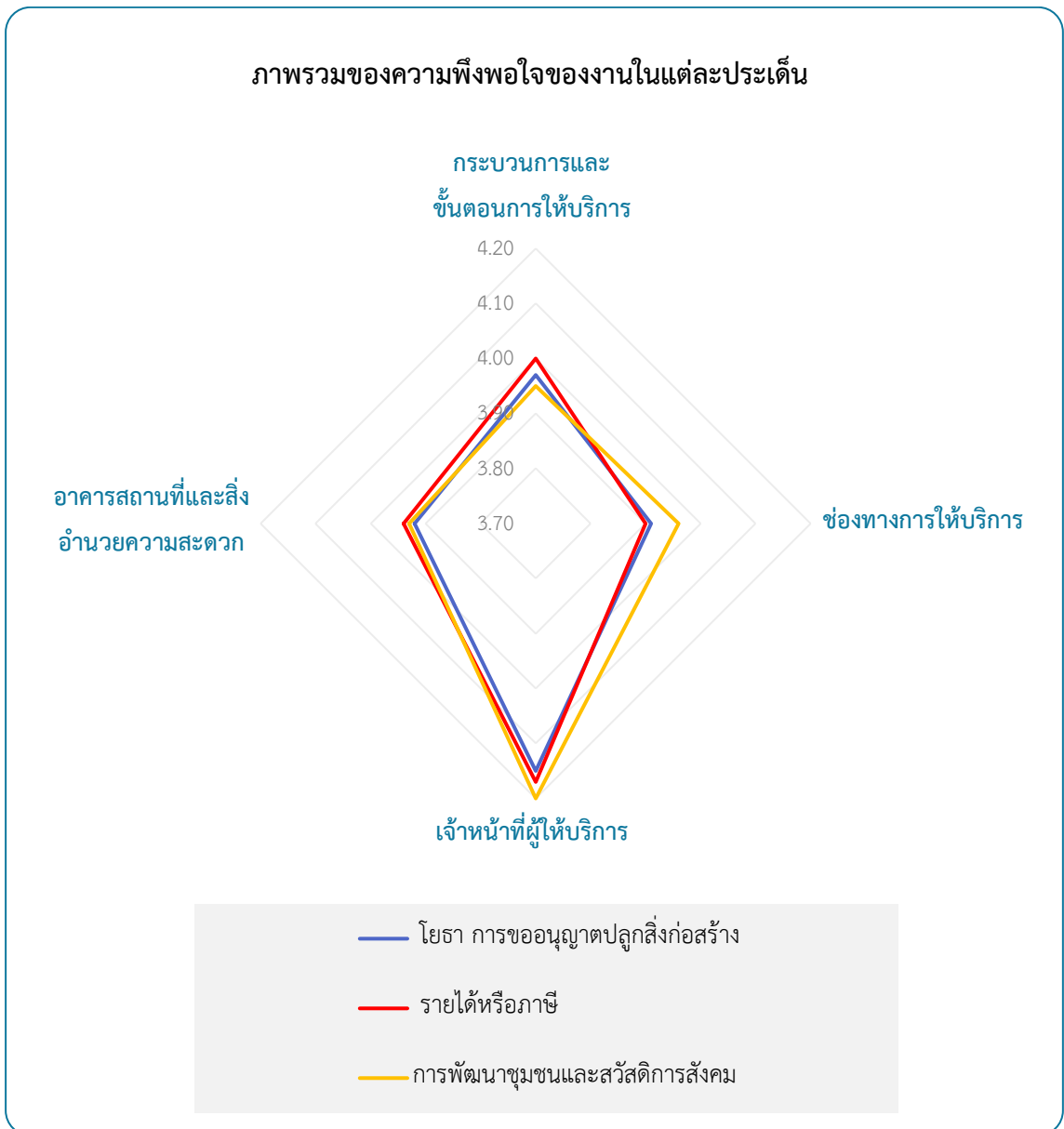
2. **มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.80

3. ความสะดวกของสถานที่โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20



ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจของการรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 3 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้



ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงภาพรวมของระดับความพึงพอใจของงานในแต่ละประเด็น



ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

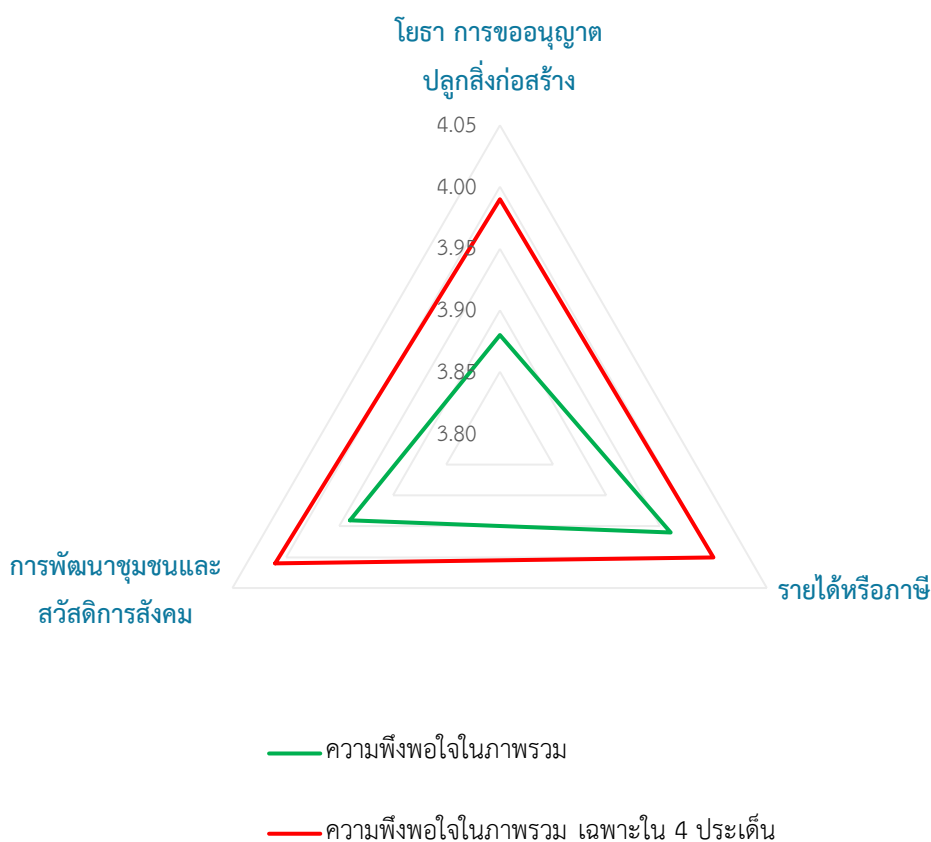
งานด้าน	ความพึงพอใจในภาพรวม *				ความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 3 ประเด็น **			
	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	3.88	0.64	77.60	มาก	3.99	0.53	79.80	มาก
รายได้หรือภาษี	3.96	0.45	79.20	มาก	4.00	0.40	80.00	มาก
การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3.94	0.42	78.80	มาก	4.01	0.44	80.20	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.50</b>	<b>78.60</b>	<b>มาก</b>	<b>4.00</b>	<b>0.46</b>	<b>80.00</b>	<b>มาก</b>

\* 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

## ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ



ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละงานบริการจำแนกตามประเด็น

จากตารางที่ 4.19 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการในแต่ละงาน และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการในแต่ละงาน เฉพาะใน 4 ประเด็น (กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก) โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 3 งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60 และความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 3 งาน เฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

หากมองในแต่ละงาน พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของ

ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงาน**ด้านรายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงาน**ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ

การใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
<b>ช่องทางการขอรับบริการ</b>				
มาติดต่อที่สำนักงาน	4.01	0.46	80.20	มาก
โทรศัพท์	3.69	0.40	73.80	มาก
หนังสือ/จดหมาย	-	-	-	-
ช่องทางอื่น ๆ	-	-	-	-
<b>วัน</b>				
จันทร์	3.99	0.54	79.80	มาก
อังคาร	4.11	0.38	82.20	มาก
พุธ	4.01	0.37	80.20	มาก
พฤหัสบดี	4.07	0.34	81.40	มาก
ศุกร์	3.90	0.45	78.00	มาก
เสาร์	-	-	-	-
อาทิตย์	-	-	-	-
<b>เวลา</b>				
8.30 – 10.00 น.	4.08	0.46	81.60	มาก
10.01 – 12.00 น.	4.00	0.43	80.00	มาก
12.01 – 14.00 น.	3.59	0.49	71.80	มาก
14.01 – ปิด	4.05	0.32	81.00	มาก
<b>ระยะเวลาที่ใช้</b>				
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	4.07	0.44	81.40	มาก
31 นาที – 1 ชั่วโมง	3.86	0.47	77.20	มาก
ระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง	4.37	0.43	87.40	มากที่สุด
ระหว่าง 2 – 3 ชั่วโมง	-	-	-	-
ระหว่าง 3 – 4 ชั่วโมง	-	-	-	-
มากกว่า 4 ชั่วโมง	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

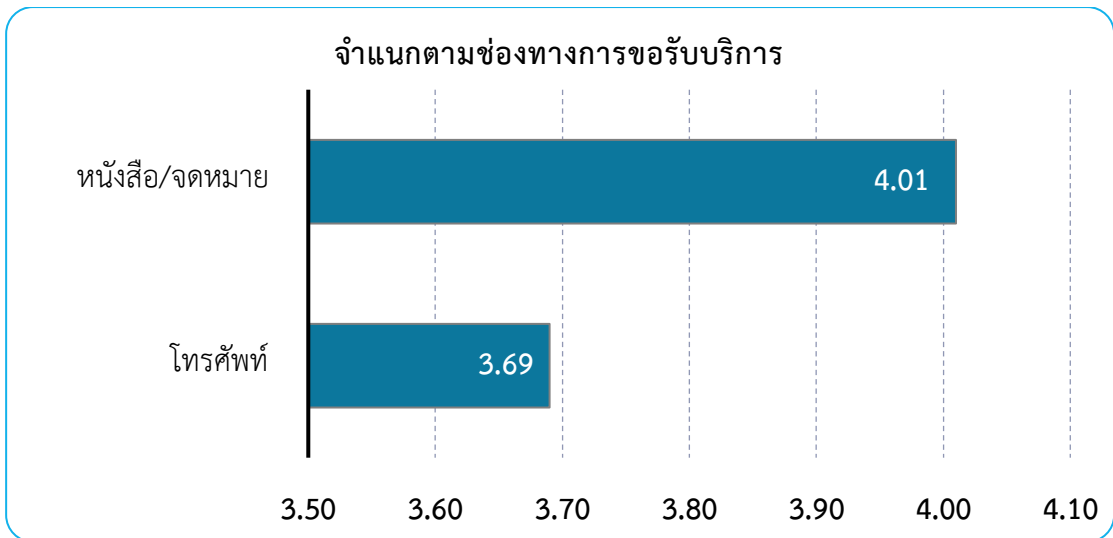
**จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ** พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด มาติดต่อที่สำนักงานมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 รองลงมา คือ

มาโทรศัพท์ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.80

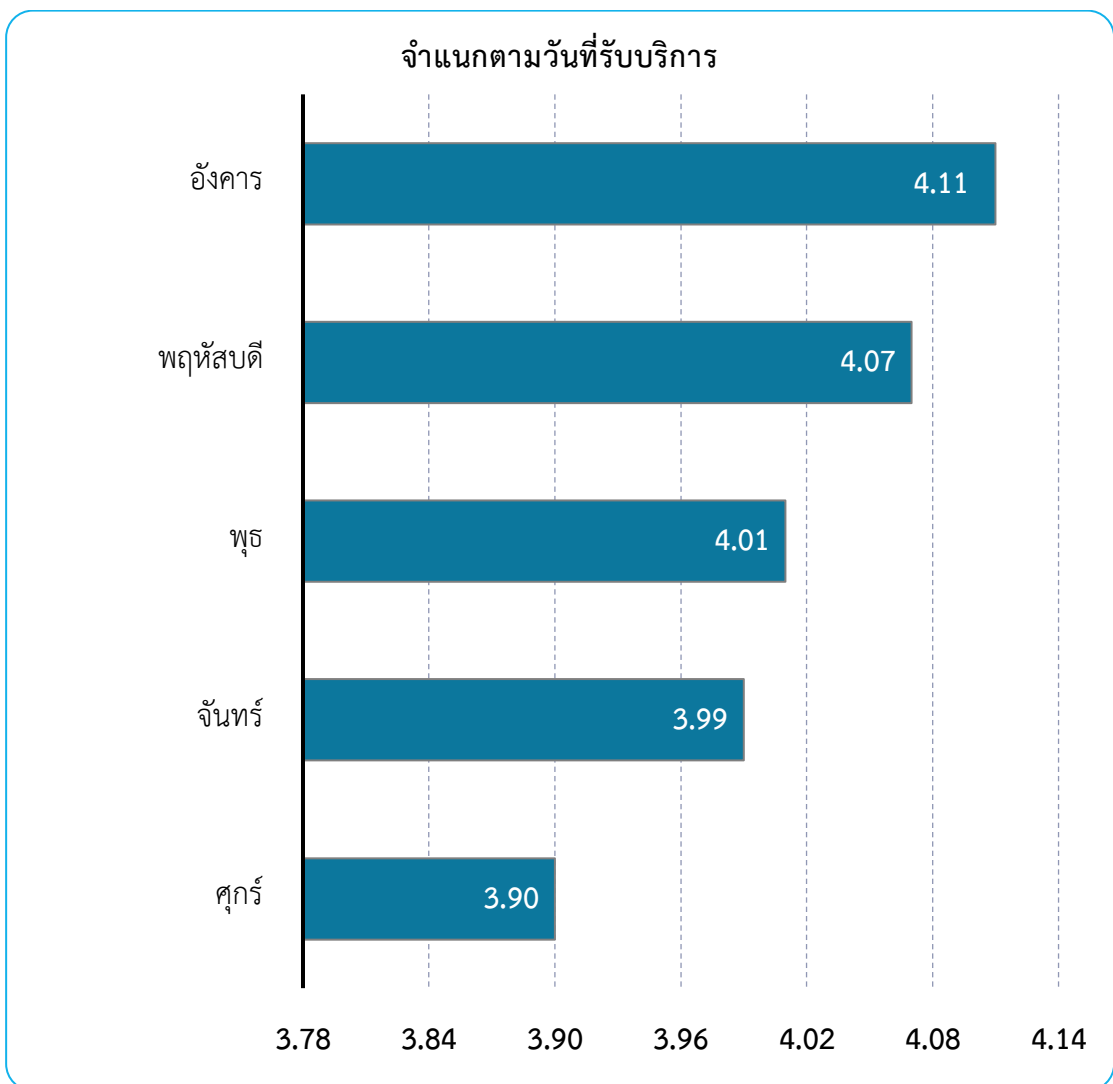
**จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยวันอังคาร มีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 รองลงมา คือ วันพฤหัสบดี มีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 วันพุธ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 วันจันทร์ มีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80 และต่ำที่สุด คือ วันศุกร์ มีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

**จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. มีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 14.01 – ปิด มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. มีค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 71.80

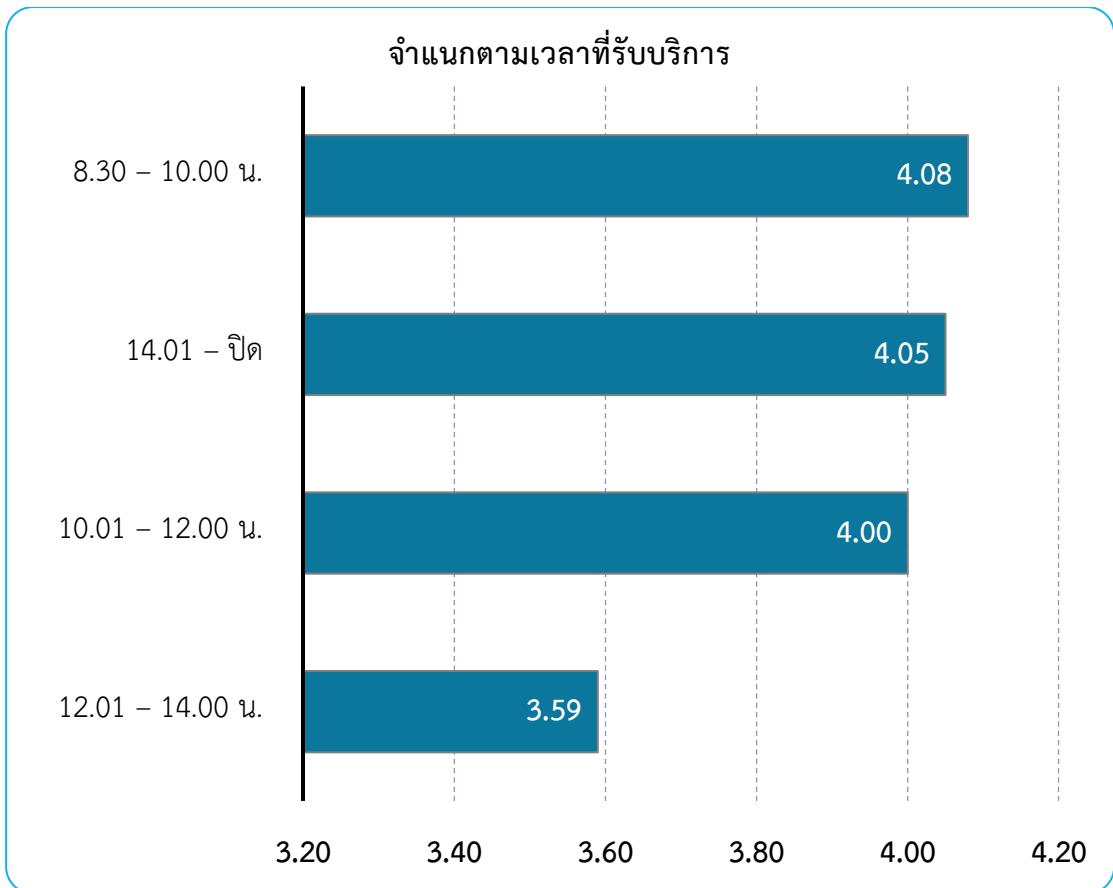
**จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละระยะเวลาที่มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยระยะเวลาระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40 รองลงมา คือ ระยะเวลาครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 และต่ำที่สุด คือ ระยะเวลา ระหว่าง 31 นาที – 1 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20



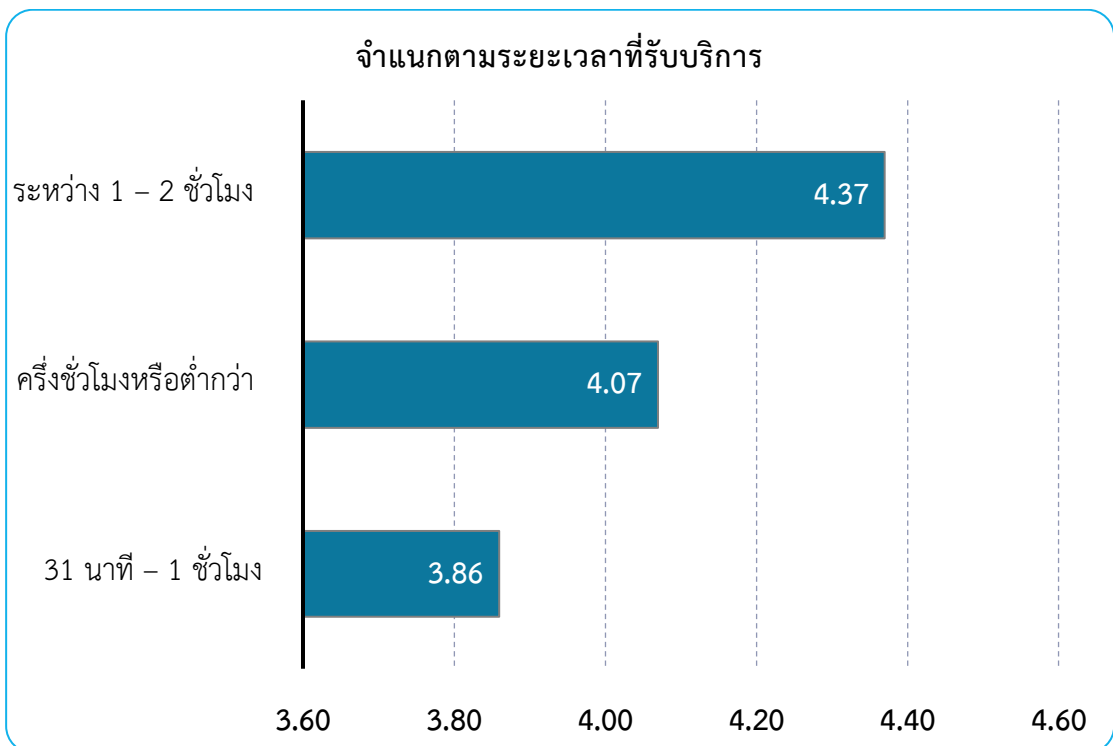
ภาพที่ 4.19 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจําแนกตามช่องทางบริการ



ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจําแนกตามวันที่รับบริการ



ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเวลาที่รับบริการ



ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

การใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
<b>เพศ</b>				
ชาย	3.96	0.45	79.20	มาก
หญิง	4.03	0.47	80.60	มาก
<b>อายุ</b>				
วัยรุ่น (13 – 17 ปี)	4.27	0.42	85.40	มากที่สุด
วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี)	3.97	0.45	79.40	มาก
วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี)	3.93	0.46	78.60	มาก
วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี)	4.02	0.47	80.40	มาก
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	4.08	-	81.60	มาก
<b>สถานภาพ</b>				
โสด	3.96	0.51	79.20	มาก
สมรส	4.01	0.45	80.20	มาก
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	3.91	0.47	78.20	มาก
<b>ระดับการศึกษา</b>				
ไม่รู้หนังสือ	4.20	0.28	84.00	มาก
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	4.05	0.45	81.00	มาก
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.21	0.48	84.20	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	3.92	0.38	78.40	มาก
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	4.00	0.48	80.00	มาก
ปริญญาตรี	3.80	0.46	76.00	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-
<b>อาชีพหลัก</b>				
นักเรียน/นักศึกษา	4.16	0.61	83.20	มาก
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.00	0.47	80.00	มาก
พนักงานเอกชน	3.87	0.44	77.40	มาก
รับจ้างทั่วไป	4.01	0.48	80.20	มาก
เกษตรกร	4.03	0.44	80.60	มาก
ว่างงาน	-	-	-	-
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3.91	0.62	78.20	มาก
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.06	0.33	81.20	มาก
อื่น ๆ	-	-	-	-



การใช้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
รายได้ต่อเดือน				
ไม่มีรายได้	4.16	0.61	83.20	มาก
ไม่เกิน 5,000 บาท	3.87	0.47	77.40	มาก
5,001 – 10,000 บาท	4.06	0.47	81.20	มาก
10,001 – 15,000 บาท	4.02	0.37	80.40	มาก
15,001 – 20,000 บาท	3.83	0.50	76.60	มาก
20,001 – 25,000 บาท	4.00	0.40	80.00	มาก
25,001 – 30,000 บาท	3.75	0.71	75.00	มาก
30,000 บาทขึ้นไป	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

**จำแนกตามเพศ** พบว่า เพศที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 และเพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20

**จำแนกตามอายุ** พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยรุ่น (13 – 17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40 รองลงมา คือ วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

**จำแนกตามสถานภาพ** พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 รองลงมา คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20

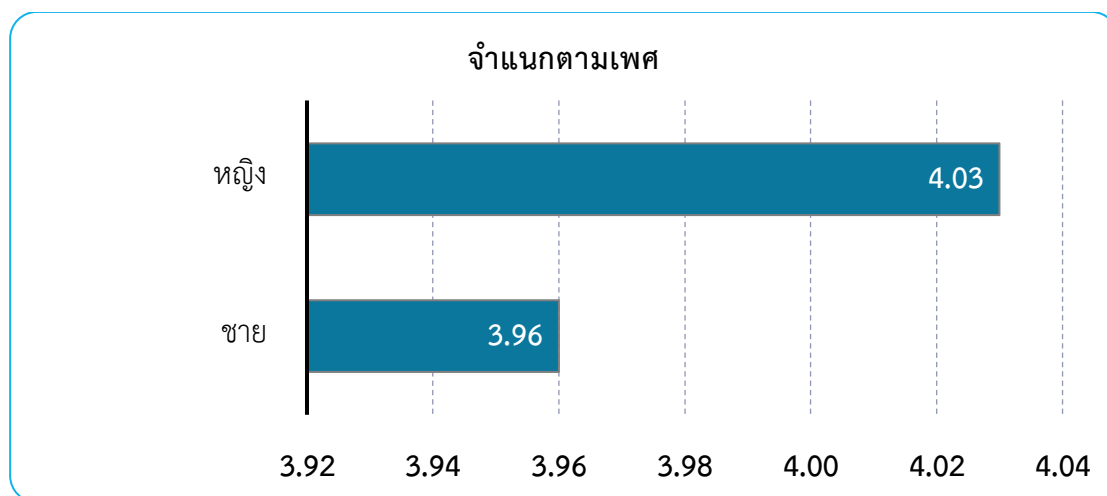
**จำแนกตามระดับการศึกษา** พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 รองลงมา คือ ไม่รู้หนังสือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00 ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 และปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

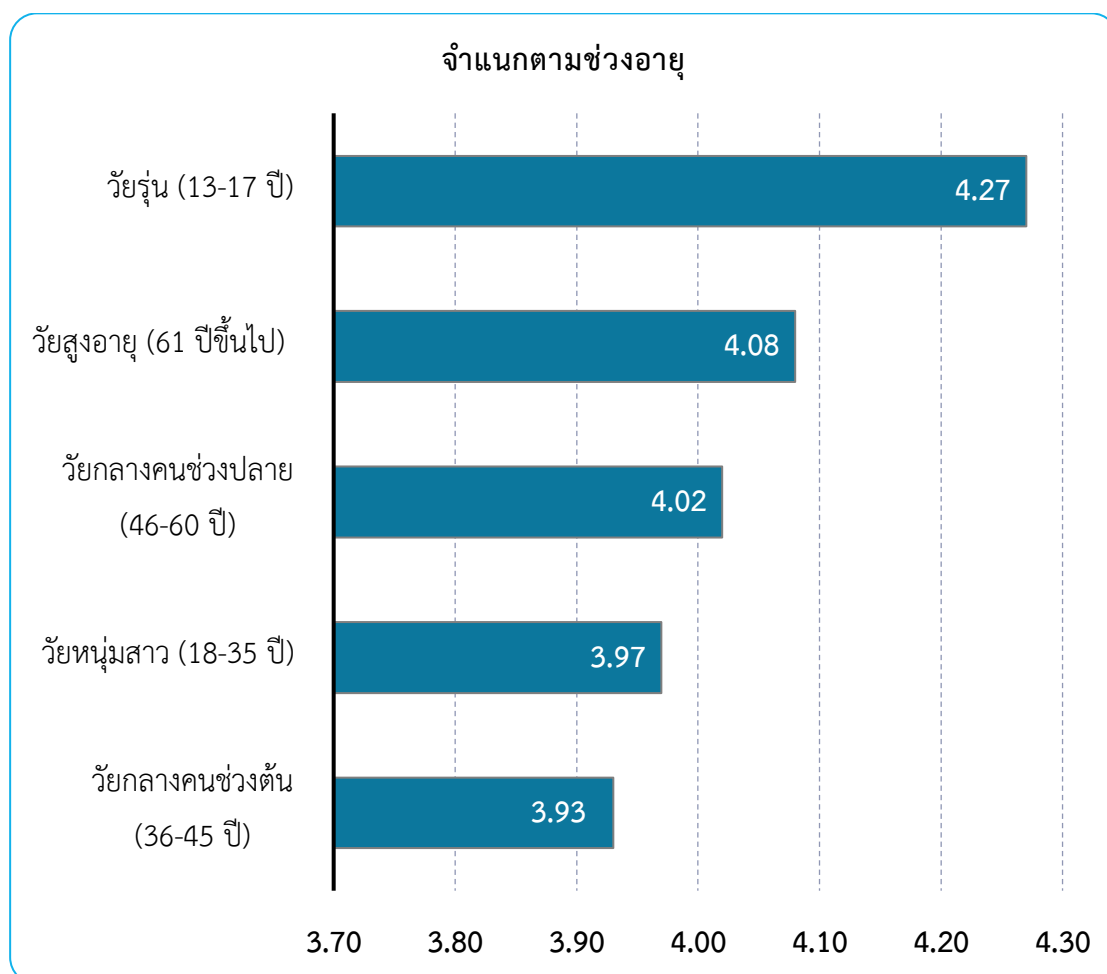
**จำแนกตามอาชีพ** พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 รองลงมา คือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20 พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.40

**จำแนกตามรายได้** พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 กลุ่มรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 กลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 กลุ่มรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60 กลุ่มรายได้ 25,001 –

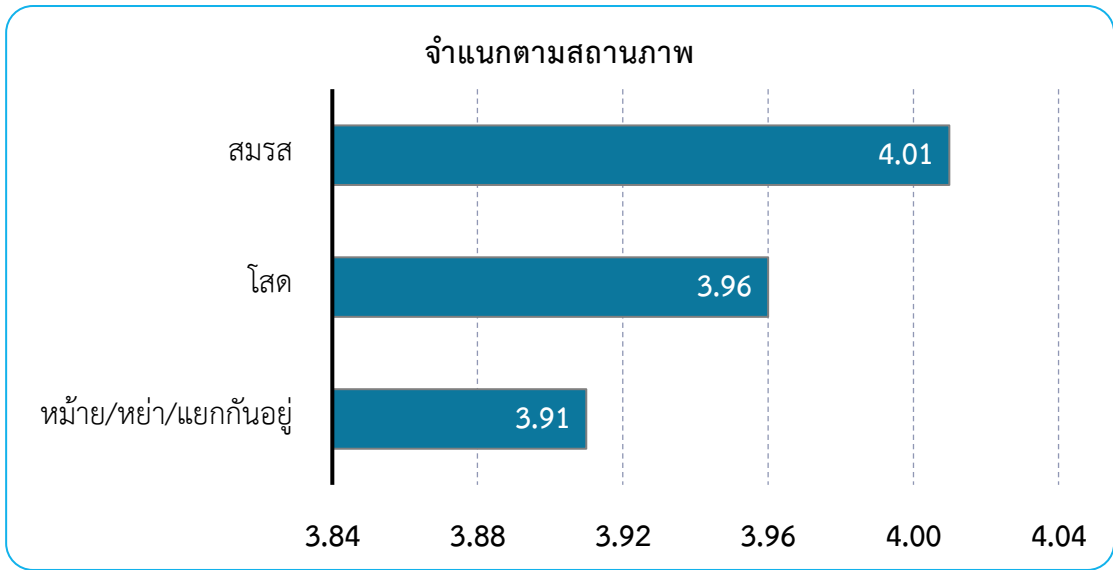
30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.00



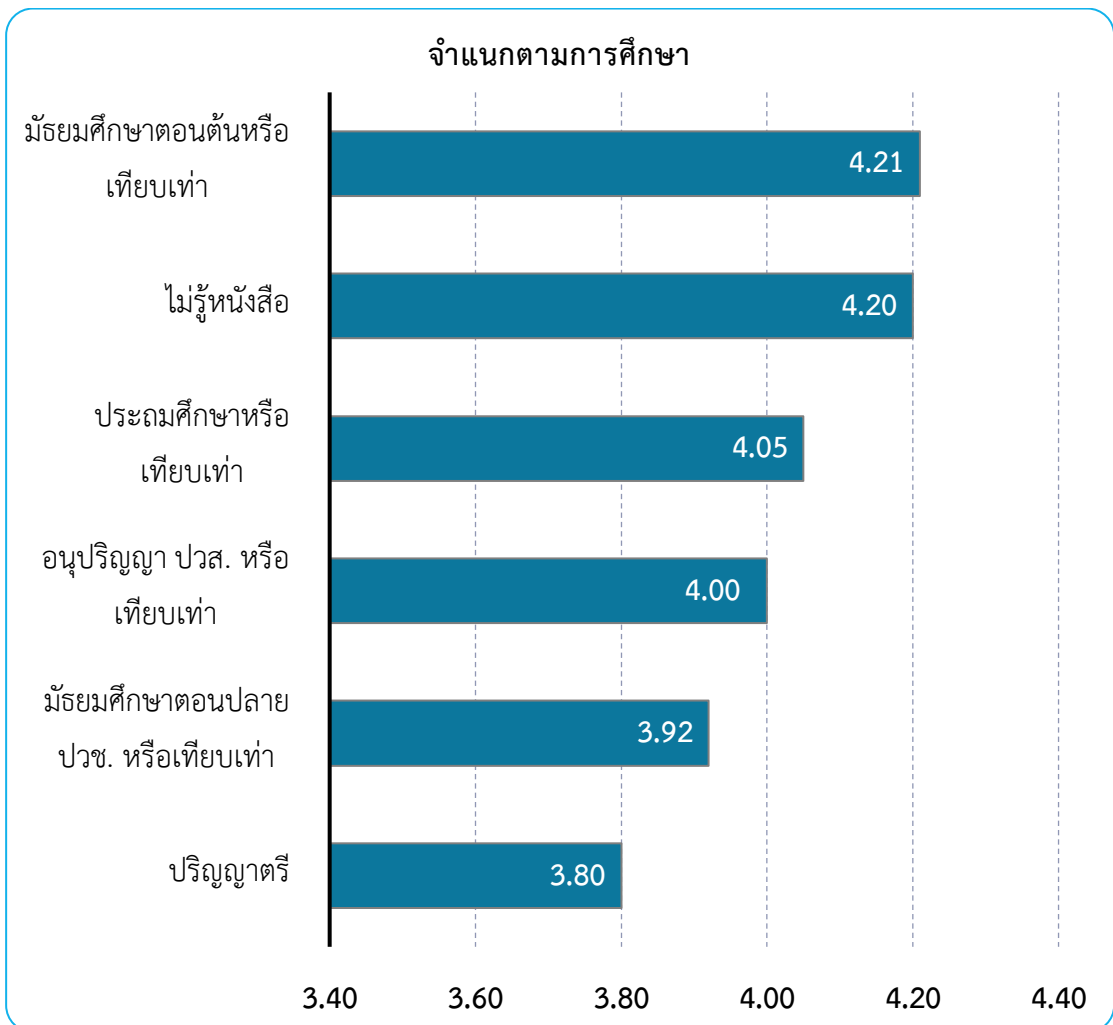
ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ



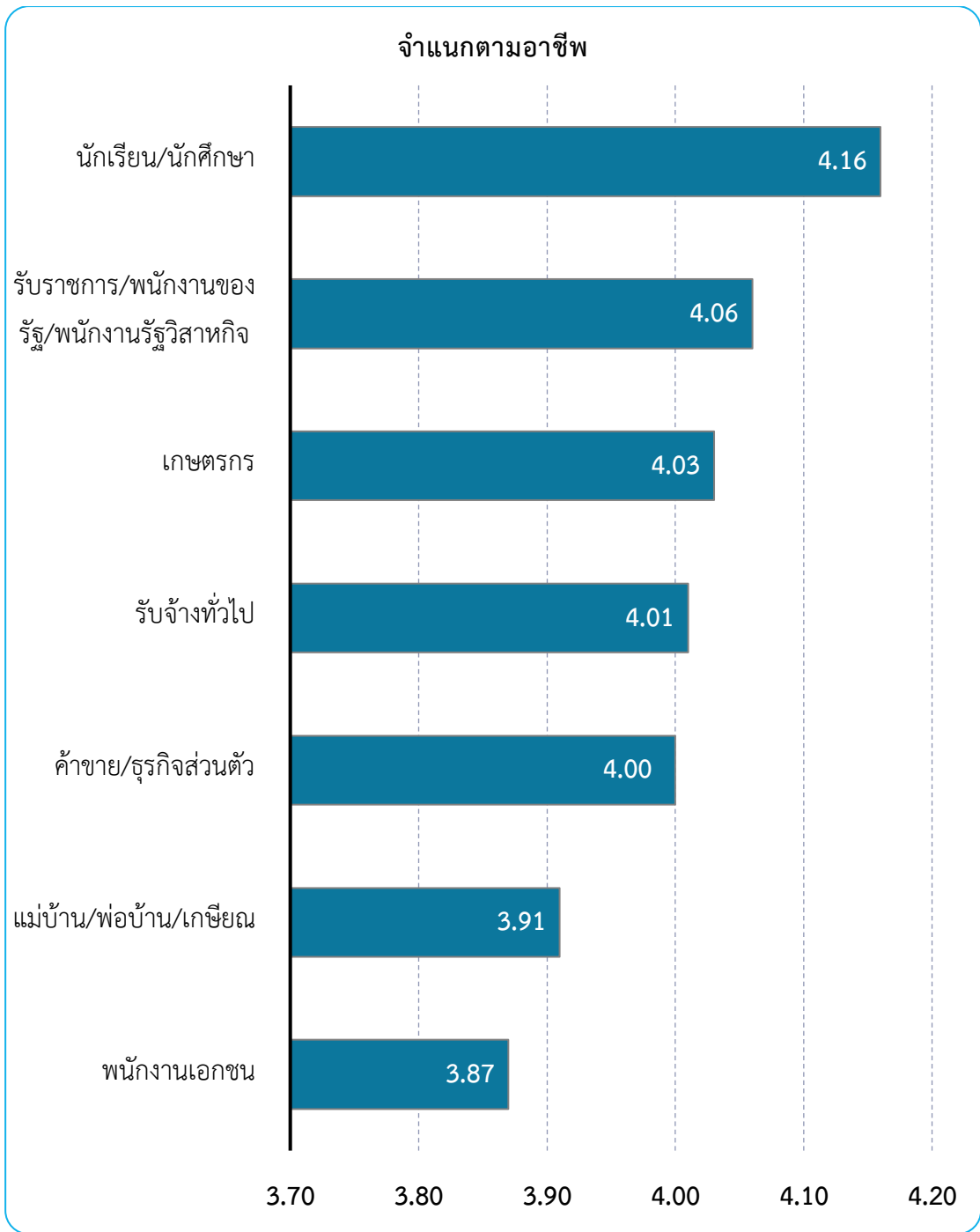
ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามช่วงอายุ



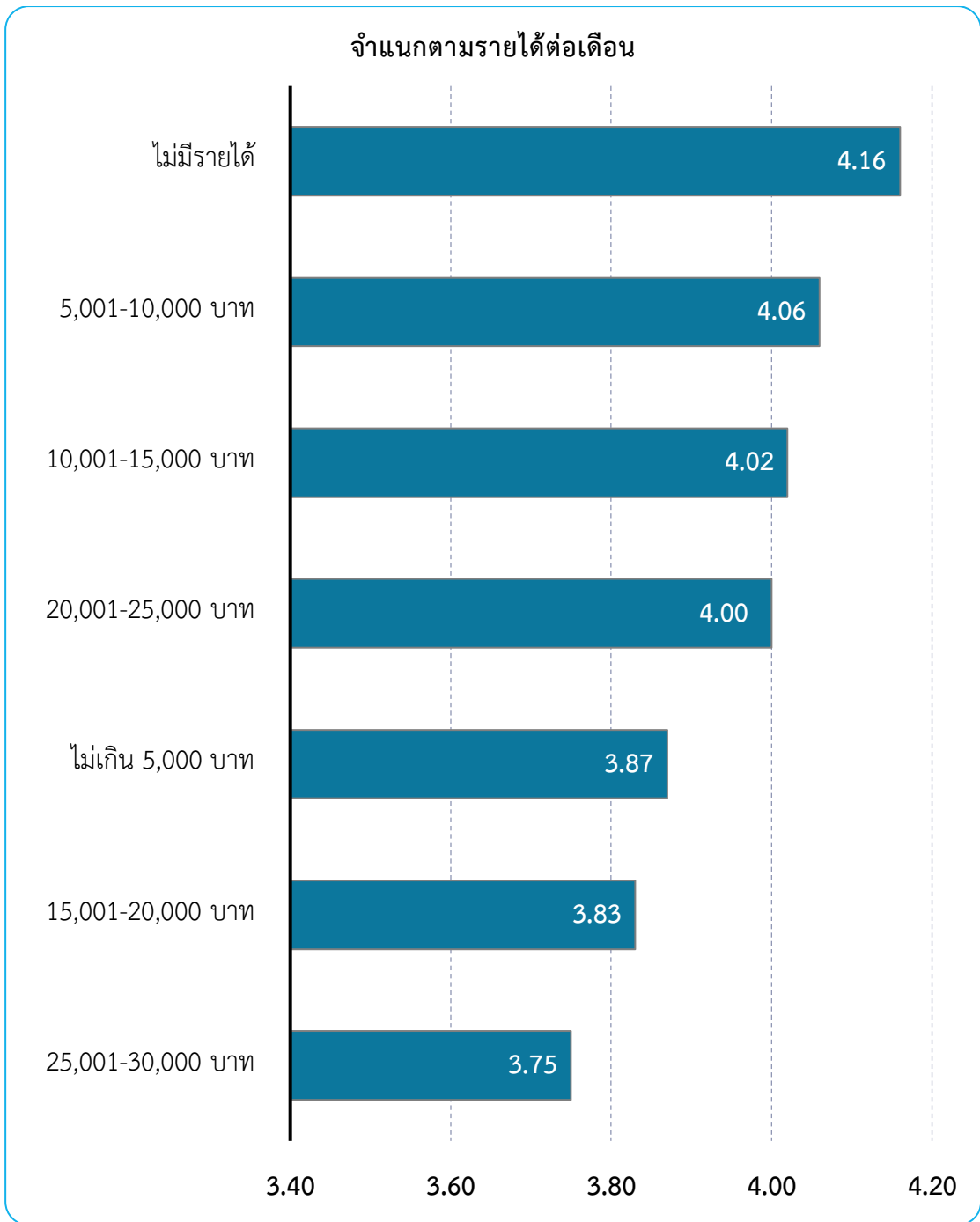
ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา



ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

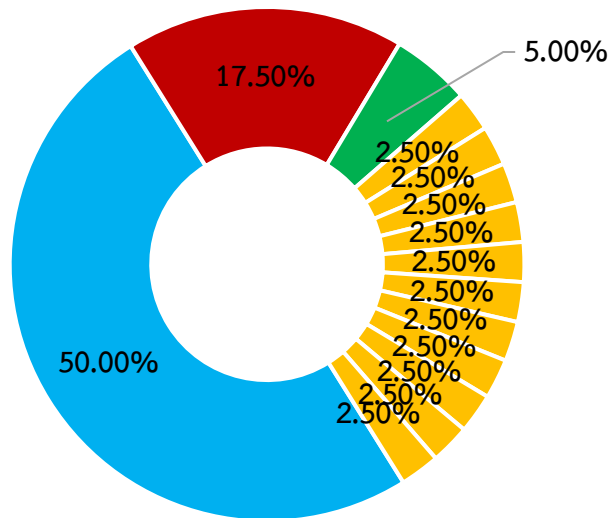
## ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตารางที่ 4.15 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
อยากให้ปรับปรุงคุณภาพน้ำ แก้ปัญหาน้ำไหลไม่สม่ำเสมอและไม่เพียงพอ น้ำประปาเป็นสีแดง ชุน ไหลไม่แรงเพียงพอ กับความต้องการ	20	50.00
ต้องการไฟส่องสว่างข้างทางให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ บำรุงรักษา เพิ่มไฟฟ้าตามจุดต่าง ๆ ให้ส่องสว่างอย่างทั่วถึง	7	17.50
อยากให้เก็บขยะให้เร็วขึ้นและเก็บขยะให้เรียบร้อยกว่านี้	2	5.00
อบต.ไม่ค่อยแจ้งข่าวกิจกรรม	1	2.50
อยากให้ขยายถนนให้ได้มาตรฐาน	1	2.50
อยากได้มีบริการเสียงตามสายในชุมชน	1	2.50
บริการดี ให้คะแนนเต็ม	1	2.50
อยากให้ลดการเก็บภาษีลงให้น้อยกว่านี้ ในช่วงภาวะเศรษฐกิจ	1	2.50
เจ้าหน้าที่บริการเข้าไป	1	2.50
อยากให้มีการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีประจำปี	1	2.50
อยากให้มีการส่งเสริมอาชีพให้ผู้พิการ	1	2.50
อบต.เข้าใจใส่ประชาชนดี	1	2.50
แจ้งเรื่องผ่านผู้ใหญ่บ้าน	1	2.50
เจ้าหน้าที่ อบต.บริการดี	1	2.50
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.16 แสดงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า อยากให้ปรับปรุงคุณภาพน้ำ แก้ปัญหาน้ำไหลไม่สม่ำเสมอและไม่เพียงพอ น้ำประปาเป็นสีแดง ชุน ไหลไม่แรงเพียงพอ กับความต้องการ มากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ ต้องการไฟส่องสว่างข้างทางให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ บำรุงรักษา เพิ่มไฟฟ้าตามจุดต่าง ๆ ให้ส่องสว่างอย่างทั่วถึง จำนวน 7คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 อยากให้เก็บขยะให้เร็วขึ้นและเก็บขยะให้เรียบร้อยกว่านี้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และ อบต.ไม่ค่อยแจ้งข่าวกิจกรรม/อยากให้ขยายถนนให้ได้มาตรฐาน/อยากได้มีบริการเสียงตามสายในชุมชน/บริการดี ให้คะแนนเต็ม/อยากให้ลดการเก็บภาษีลงให้น้อยกว่านี้ ในช่วงภาวะเศรษฐกิจ/เจ้าหน้าที่บริการเข้าไป/อยากให้มีการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีประจำปี/อยากให้มีการส่งเสริมอาชีพให้ผู้พิการ/อบต.เข้าใจใส่ประชาชนดี/แจ้งเรื่องผ่านผู้ใหญ่บ้าน/เจ้าหน้าที่ อบต.บริการดี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ของแต่ละประเด็น

### ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ



- อยากให้ปรับปรุงคุณภาพน้ำ แก้ปัญหาน้ำไหลไม่สม่ำเสมอและไม่เพียงพอ น้ำประปาเป็นสีแดง ชุน ไหลไม่แรงเพียงพอกับความต้องการ
- ต้องการไฟส่องสว่างข้างทางให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ บำรุงรักษา เพิ่มไฟฟ้าตามจุดต่าง ๆ ให้ส่องสว่างอย่างทั่วถึง
- อยากให้เก็บขยะให้เร็วขึ้นและเก็บขยะให้เรียบร้อยกว่านี้
- อบต.ไม่ค่อยแจ้งข่าวกิจกรรม
- อยากให้ขยายถนนให้ได้มาตรฐาน
- อยากได้มีบริการเสียงตามสายในชุมชน
- บริการดี ให้คะแนนเต็ม
- อยากให้ลดการเก็บภาษีลงให้หน่อยกว่านี้ ในช่วงภาวะเศรษฐกิจ
- เจ้าหน้าที่บริการเข้าไป
- อยากให้มีการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีประจำปี
- อยากให้มีการส่งเสริมอาชีพให้ผู้ที่พิการ
- อบต.เข้าใจใส่ประชาชนดี
- แจ้งเรื่องผ่านผู้ใหญ่บ้าน
- เจ้าหน้าที่ อบต.บริการดี

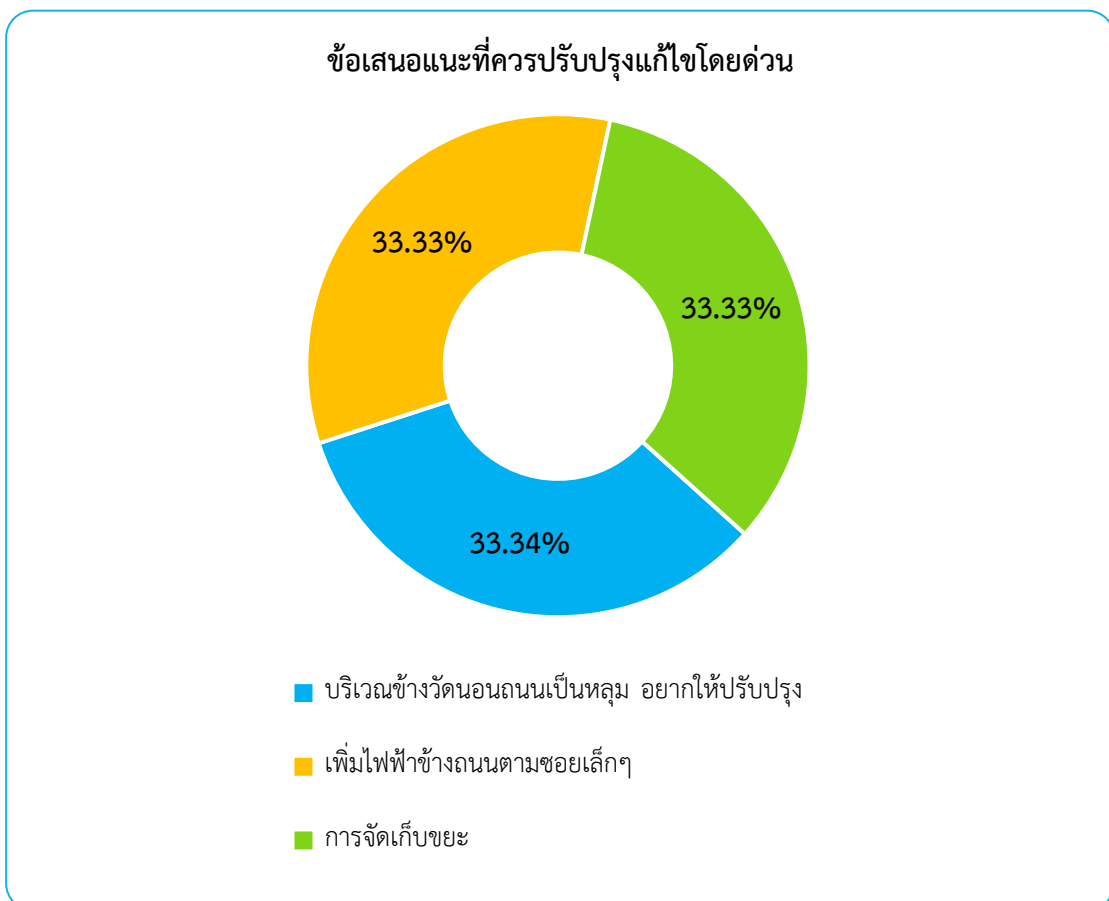
ภาพที่ 4.29 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ



ตารางที่ 4.16 องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
บริเวณข้างวัดนอนถนนเป็นหลุม อยากให้ปรับปรุง	1	33.34
เพิ่มไฟฟ้าข้างถนนตามซอยเล็กๆ	1	33.33
การจัดเก็บขยะ	1	33.33
<b>รวม</b>	<b>3</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.17 แสดงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน พบว่า บริเวณข้างวัดนอนถนนเป็นหลุม อยากให้ปรับปรุง / เพิ่มไฟฟ้าข้างถนนตามซอยเล็กๆ/การจัดเก็บขยะ มีจำนวนประเด็นละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34 ของแต่ละประเด็น



ภาพที่ 4.30 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้

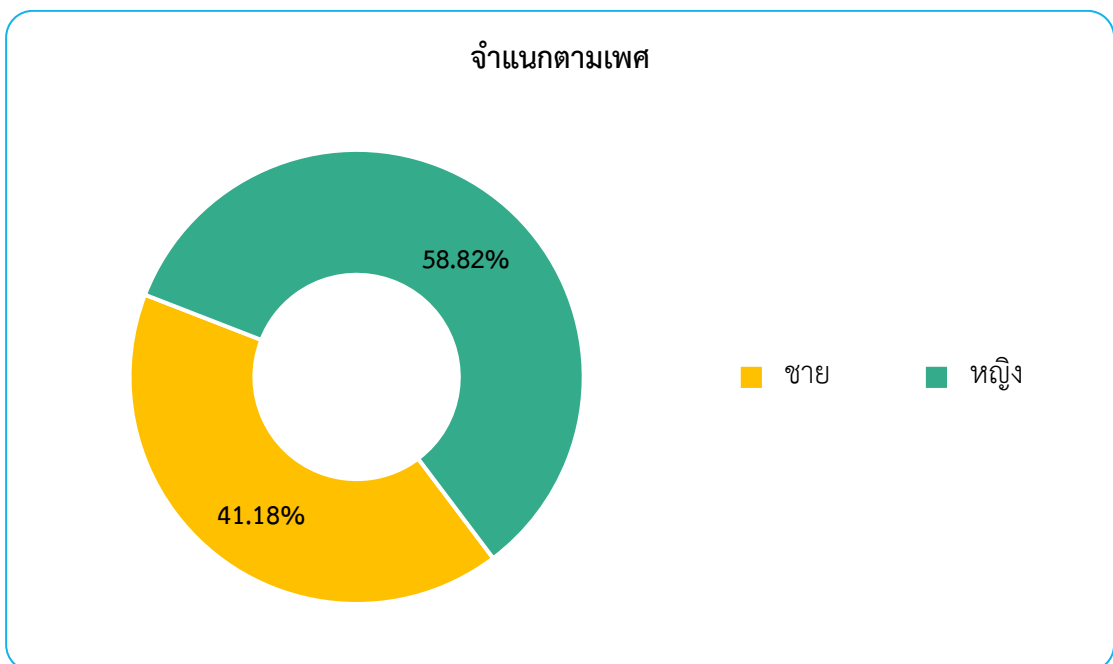
ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร

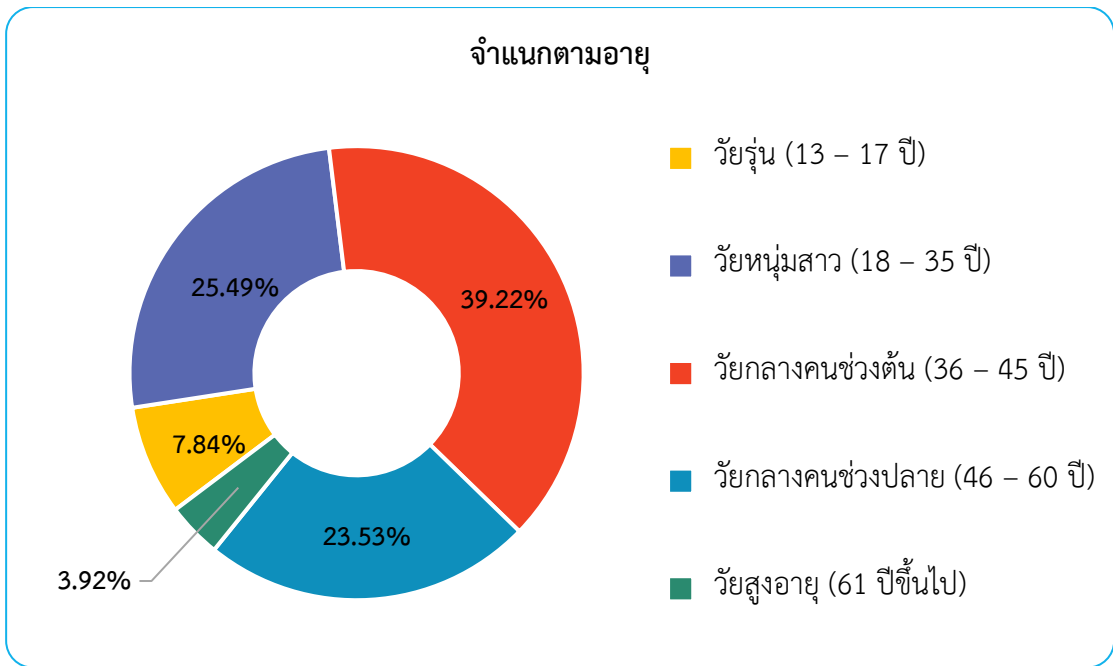
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 37)	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	21	41.18
หญิง	30	58.82
<b>อายุ</b>		
วัยรุ่น (13 – 17 ปี)	4	7.84
วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี)	13	25.49
วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี)	20	39.22
วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี)	12	23.53
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	2	3.92
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	13	25.49
สมรส	35	68.63
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	3	5.88
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	31.37
ปริญญาตรี	25	49.02
สูงกว่าปริญญาตรี	10	19.61
<b>ประเภทตำแหน่ง</b>		
ข้าราชการการเมือง	4	7.84
ข้าราชการ	20	39.22
พนักงานราชการ	10	19.61
ลูกจ้างประจำ	2	3.92
ลูกจ้างชั่วคราว	15	29.41
<b>ระยะเวลาการทำงาน</b>		
ต่ำกว่า 1 ปี	3	5.88
1 – 5 ปี	7	13.73

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 37)	จำนวน	ร้อยละ
6 – 10 ปี	12	23.53
11 – 15 ปี	16	31.37
16 ปีขึ้นไป	13	25.49
รายได้ต่อเดือน		
5,001 – 10,000 บาท	10	19.61
10,001 – 15,000 บาท	19	37.25
15,001 – 20,000 บาท	1	1.96
20,001 – 25,000 บาท	6	11.76
25,001 – 30,000 บาท	5	9.81
มากกว่า 30,000 บาท	10	19.61

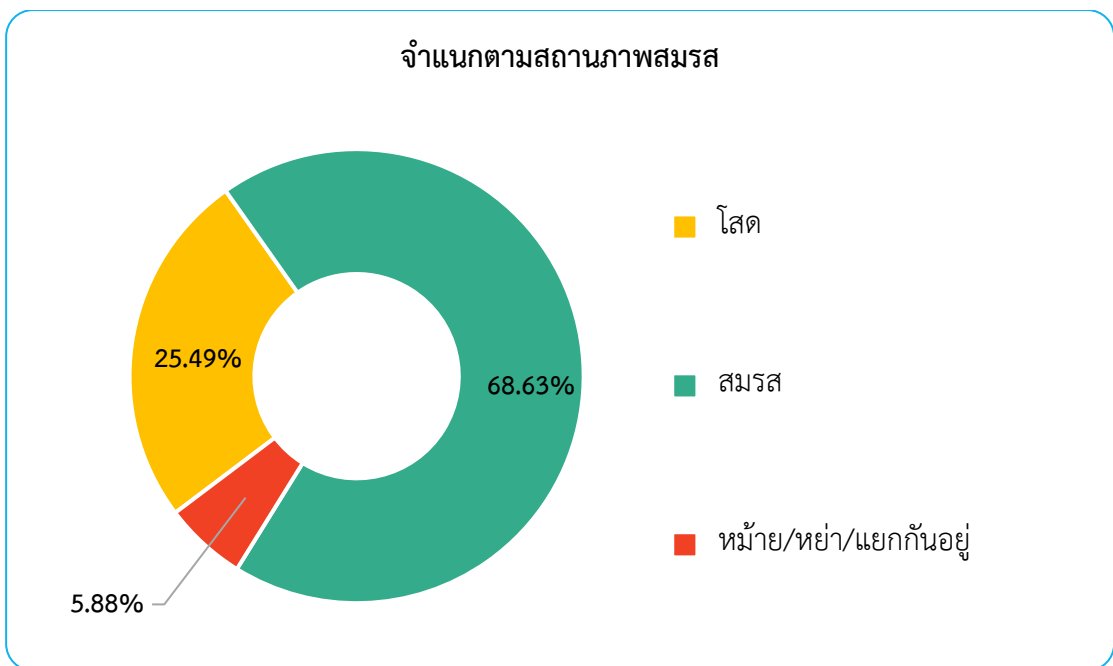
จากตารางที่ 4.17 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ มีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี) สถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นข้าราชการมากที่สุด มีระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี และรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.31 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศของบุคลากร

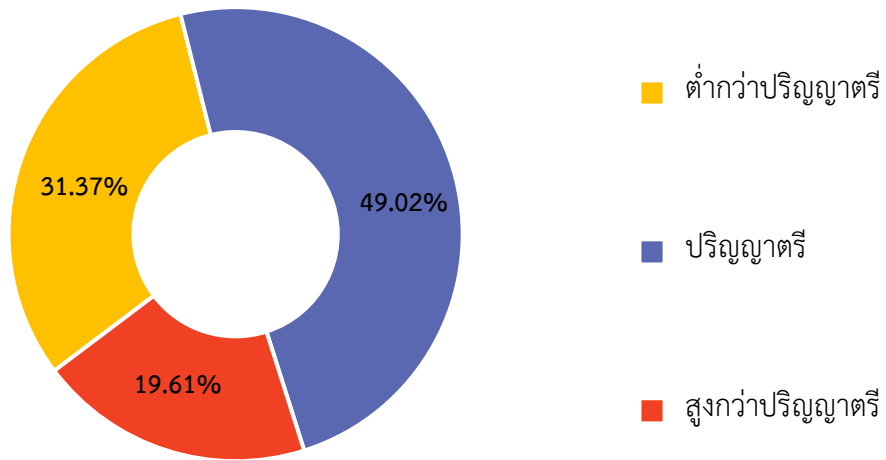


ภาพที่ 4.32 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุของบุคลากร



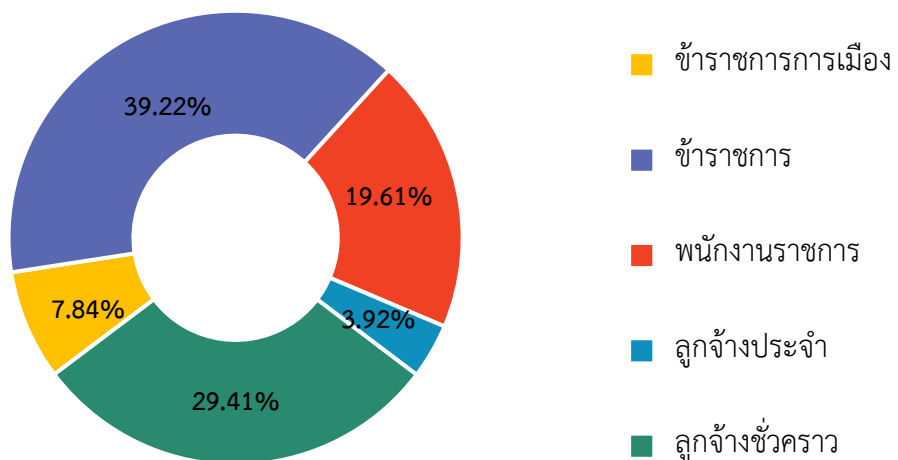
ภาพที่ 4.33 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรสของบุคลากร

### จำแนกตามระดับการศึกษา



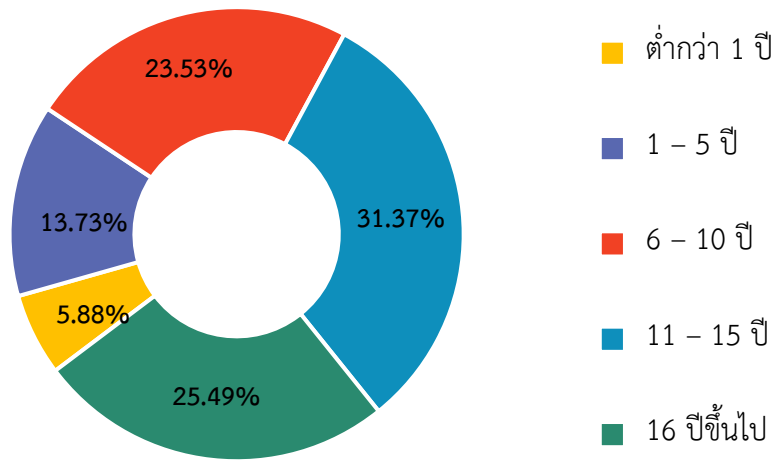
ภาพที่ 4.34 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากร

### จำแนกตามประเภทตำแหน่ง



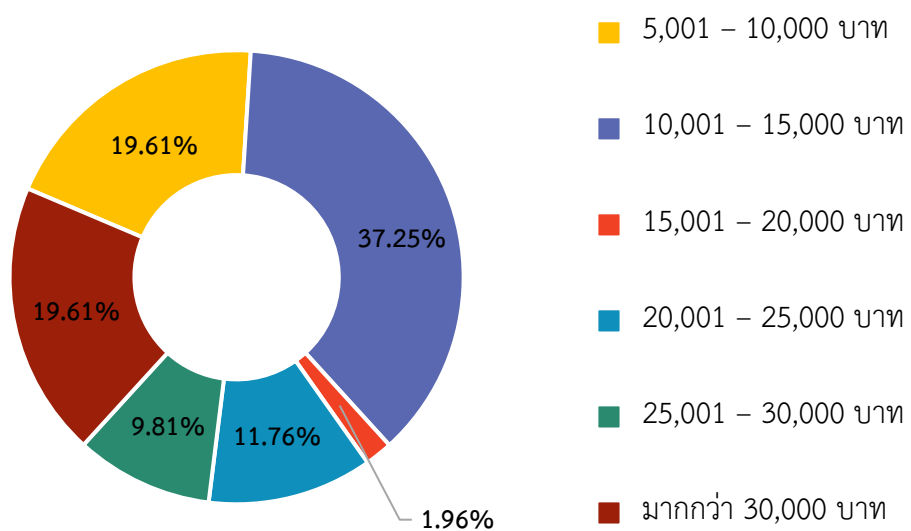
ภาพที่ 4.35 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทตำแหน่งของบุคลากร

จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน



ภาพที่ 4.36 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการทำงานของบุคลากร

จำแนกตามรายได้ต่อเดือน



ภาพที่ 4.37 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของบุคลากร

## ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้

ประเด็น (n = 37)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
<b>1. ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน</b>	<b>4.25</b>	<b>0.58</b>	<b>85.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
1.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	4.00	0.49	80.00	มาก
1.2 ความพึงพอใจต่อการติดตามการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา	4.08	0.56	81.60	มาก
1.3 ความพึงพอใจต่อการแต่งตั้งโยกย้ายของบุคลากร	4.31	0.58	86.20	มากที่สุด
1.4 ความพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน	4.33	0.59	86.60	มากที่สุด
1.5 ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้บริหาร	4.51	0.54	90.20	มากที่สุด
<b>2. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล</b>	<b>4.40</b>	<b>0.56</b>	<b>88.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1 ความพึงพอใจต่อนโยบายและเป้าหมายการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน	4.22	0.50	84.40	มากที่สุด
2.2 ความพึงพอใจต่อนโยบายและแนวทางการพัฒนาบุคลากรรวมทั้งการให้ความเสมอภาคในการทำงาน	4.31	0.62	86.20	มากที่สุด
2.3 หน่วยงานมีวิธีการดำเนินงานที่ดีในเรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานของบุคลากร	4.45	0.54	89.00	มากที่สุด
2.4 หน่วยงานมีการกำหนดระเบียบ วินัย ข้อบังคับ แนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานที่ดี	4.49	0.58	89.80	มากที่สุด
2.5 หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ให้การดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด
<b>3. ความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>	<b>4.42</b>	<b>0.53</b>	<b>88.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1 ได้รับบรรยากาศที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.33	0.55	86.60	มากที่สุด
3.2 หน่วยงานมีการสนับสนุนเครื่องจักร เครื่องกล เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน	4.41	0.54	88.20	มากที่สุด
3.3 หน่วยงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมความผูกพันและการทำงานเป็นทีม	4.55	0.58	91.00	มากที่สุด
3.4 หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอข้อมูลและเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการประสบความสำเร็จของหน่วยงาน	4.41	0.50	88.20	มากที่สุด
3.5 หน่วยงานมีการส่งเสริมอาชีพอนามัย สุขภาพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนมีแผนป้องกันภัยพิบัติของหน่วยงาน	4.39	0.49	87.80	มากที่สุด

ประเด็น (n = 37)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
<b>4. แรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากร</b>	<b>4.47</b>	<b>0.52</b>	<b>89.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
4.1 ความพึงพอใจต่อการได้รับโบนัส การเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือ การไปศึกษาดูงาน	4.33	0.55	86.60	มากที่สุด
4.2 ได้รับการจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน	4.39	0.53	87.80	มากที่สุด
4.3 หน่วยงานมีมาตรการในการเสริมสร้างความก้าวหน้าและความมั่นคงในอนาคต	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด
4.4 หน่วยงานมีการสนับสนุนให้บุคลากรได้นำความรู้มาพัฒนางานที่ได้รับผิดชอบ	4.57	0.50	91.40	มากที่สุด
4.5 ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.55</b>	<b>87.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.18 แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละ 87.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสูงสุด คือ **ความพึงพอใจต่อแรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากร** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละ 89.40

2. ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรเป็นอันดับที่สอง คือ **ความพึงพอใจการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละ 88.40

3. ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรเป็นอันดับที่สาม คือ **ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละ 88.00

4. ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรต่ำที่สุด คือ **ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละ 85.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร สูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ

1. **หน่วยงานมีการสนับสนุนให้บุคลากรได้นำความรู้มาพัฒนางานที่ได้รับผิดชอบ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 91.40



2. หน่วยงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมความผูกพันและการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 88.20

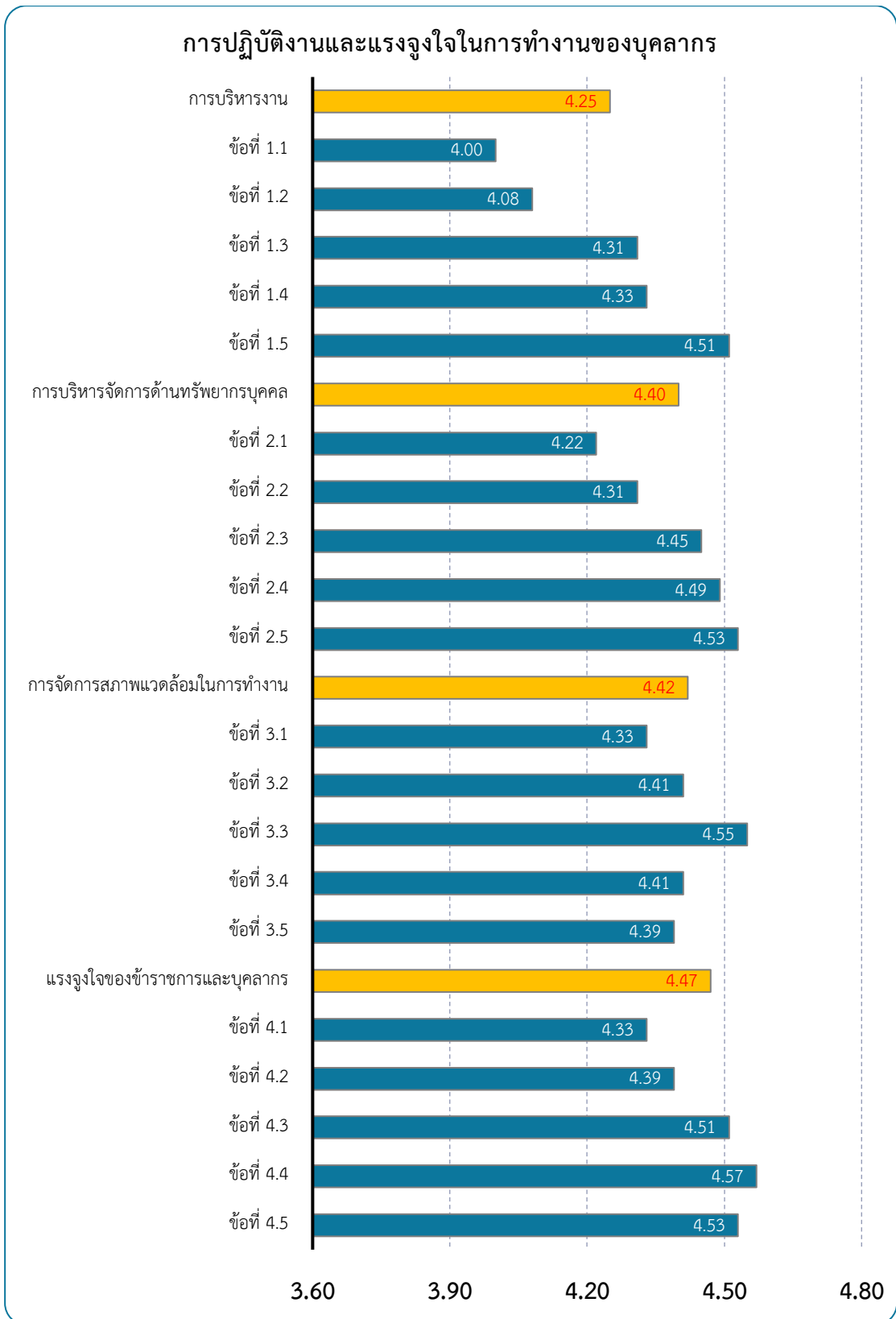
3. หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ให้การดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ/ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 90.60

ข้อที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ต่ำที่สุด 3 อันดับแรก คือ

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 80.00

2. ความพึงพอใจต่อการติดตามการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 81.60

3. ความพึงพอใจต่อนโยบายและเป้าหมายการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 84.40

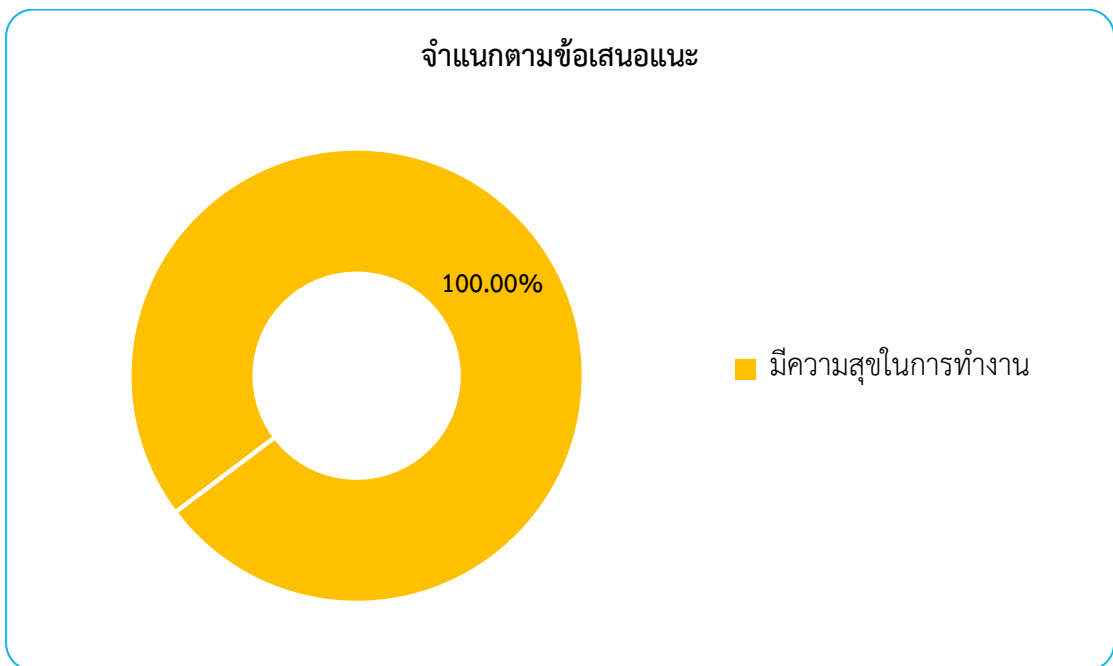


ภาพที่ 4.38 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน  
ของบุคลากร

ตารางที่ 4.19 ข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
มีความสุขในการทำงาน	1	100.00
<b>รวม</b>	<b>1</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.19 พบว่า มีความสุขในการทำงาน มีจำนวนประเด็นละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00



ภาพที่ 4.39 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของบุคลากร

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประจำปีงบประมาณ 2565 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) ด้านรายได้หรือภาษี 3) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) ด้านการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านต่าง ๆ ที่ อปท. กำหนด โดยการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 3 งานบริการ โดยครอบคลุมประเด็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร โดยครอบคลุมประเด็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน 2) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล 3) ความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ 4) แรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากร โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ รวมทั้งสิ้น 351 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งได้ดังนี้

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลาใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน และส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งประเด็นสำคัญที่ประกาศ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เรื่องมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่นลูกจ้าง และพนักงานจ้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2558 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อ

ขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังต่อการให้บริการ

2. แบบสอบถามความพึงพอใจต่องานบริการด้านการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลข้อมูลบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน 2) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล 3) ความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ 4) แรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากร และข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน

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. ผู้รับบริการใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านรายได้หรือภาษี การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน

2. ผู้รับบริการมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ มีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี) สถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับ

ปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นข้าราชการมากที่สุด มีระยะเวลาการทำงาน 11 – 15 ปี และรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท

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

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งาน คือ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านรายได้หรือภาษี ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและด้านการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น เฉพาะ 3 งาน คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

4.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

4.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

4.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40

5. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการได้ดังนี้

5.1 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ **การปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60

5.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.1.1.1 อันดับที่ 1 คือ **ความพึงพอใจต่อแรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากร** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

5.1.1.2 อันดับที่ 2 คือ **ความพึงพอใจการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.40

5.1.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

5.1.1.4 อันดับที่ 4 คือ **ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

5.1.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายชื่อ สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.1.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) หน่วยงานมีการสนับสนุนให้บุคลากรได้นำความรู้มาพัฒนางานที่รับผิดชอบ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40

2) หน่วยงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมความผูกพันและการทำงานเป็นทีม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20

3) หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ให้การดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ/ ได้รับคำตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60

5.1.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

2) ความพึงพอใจต่อการติดตามการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

3) ความพึงพอใจต่อนโยบายและเป้าหมายการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

5.2 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

5.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.2.1.1 อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

5.2.1.2 อันดับที่ 2 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20

5.2.1.3 อันดับที่ 3 คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80

5.2.1.4 อันดับที่ 4 คือ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00

## 5.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

### 5.2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

3) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

### 5.2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์บนทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60

2) มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.80

3) ความสะอาดของสถานที่โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20

5.3 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ ด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

## 5.3.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.3.1.1 อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

5.3.1.2 อันดับที่ 2 คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

5.3.1.3 อันดับที่ 3 คือ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80

5.3.1.4 อันดับที่ 4 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

## 5.3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

### 5.3.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20



2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

5.3.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.20

2) มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80

3) มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษีให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00

5.4 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 4 คือ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

5.4.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.4.1.1 อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

5.4.1.2 อันดับที่ 2 คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

5.4.1.3 อันดับที่ 3 คือ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40

5.4.1.4 อันดับที่ 4 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20

5.4.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.4.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

3) **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

5.4.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

2) **มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.40

3) **ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นึ่งคอยบริการ เป็นต้น** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

เปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการในแต่ละงาน และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการในแต่ละงาน เฉพาะใน 4 ประเด็น (กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก) โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 3 งาน (โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง รายได้ หรือภาษี และการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60 และความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 3 งาน เฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

หากมองในแต่ละงาน พบว่า

6.1 **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.00 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉพาะใน 4 ประเด็น ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

6.2 **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉพาะใน 4 ประเด็น ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

6.3 **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉพาะใน 4 ประเด็น ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

## 7. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

7.1 **จำแนกตามช่องทางบริการ** พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมาติดต่อกับสำนักงาน มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 รองลงมา คือ โทรศัพท์ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.80

7.2 **จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยวันอังคาร มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 รองลงมา คือ วันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 วันพุธ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 วันจันทร์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80 และต่ำที่สุด คือ วันอังคาร คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

7.3 **จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 14.01 – ปิด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 71.80

7.4 **จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละระยะเวลามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยระยะเวลาระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40 รองลงมา คือ ระยะเวลาครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 และต่ำที่สุด คือ ระยะเวลา 31 นาที – 1 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

## 8. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

8.1 **จำแนกตามเพศ** พบว่า เพศที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 และเพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20

8.2 **จำแนกตามอายุ** พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยรุ่น (13 – 17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40 รองลงมา คือ วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 และวัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

8.3 **จำแนกตามสถานภาพ** พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 รองลงมา คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20

8.4 **จำแนกตามระดับการศึกษา** พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 รองลงมา คือ ไม่รู้หนังสือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00 ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 และปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

8.5 **จำแนกตามอาชีพ** พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 รองลงมา คือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20 พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.40

8.6 **จำแนกตามรายได้** พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 กลุ่มกลุ่มรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 กลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 กลุ่มรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60 กลุ่มรายได้ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.00

## 9. ข้อเสนอแนะในการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

9.1 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า อยากให้ปรับปรุงคุณภาพน้ำ แก้ปัญหาหน้าไหลไม่สม่ำเสมอและไม่เพียงพอ น้ำประปาเป็นสีแดง ชุน ไหลไม่แรงเพียงพอกับความ ต้องการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ ต้องการไฟส่องสว่างข้างทางให้ครอบคลุมทุก พื้นที่ บำรุงรักษา เพิ่มไฟฟ้าตามจุดต่าง ๆ ให้ส่องสว่างอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 17.50 อยากให้เก็บ ขยะให้เร็วขึ้นและเก็บขยะให้เรียบร้อยกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 5.00 และ อบต.ไม่ค่อยแจ้งข่าวกิจกรรม/ อยากให้ขยายถนนให้ได้มาตรฐาน/อยากได้มีบริการเสียงตามสายในชุมชน/บริการดี ให้คะแนนเต็ม/ อยากให้ลดการเก็บภาษีลงให้น้อยกว่านี้ ในช่วงภาวะเศรษฐกิจ/เจ้าหน้าที่บริการเข้าไป/อยากให้มีการ ประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีประจำปี/อยากให้มีการส่งเสริมอาชีพให้ผู้พิการ/อบต.เข้าใจใส่ ประชาชนดี/แจ้งเรื่องผ่านผู้ใหญ่บ้าน/เจ้าหน้าที่ อบต.บริการดี คิดเป็นร้อยละ 2.50 ของแต่ละ ประเด็น

9.2 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน พบว่า บริเวณข้างวัดถนนถนนเป็นหลุม อยากให้ปรับปรุง / เพิ่มไฟฟ้าข้างถนนตามซอยเล็กๆ / การจัดเก็บขยะ คิดเป็นร้อยละ 33.34 ของแต่ละประเด็น

9.3 ข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ พบว่า มีความสุขในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 100.00

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยงาน บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ มาก ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ได้ให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือประชาชน และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีการดำรงชีพที่ดีขึ้น จนประชาชนมีความพึงพอใจ และเมื่อ พิจารณาองค์ประกอบการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด ทำให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรผู้ ให้บริการเป็นอย่างดี โดยเฉพาะในประเด็นของเจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติ หน้าที่ / เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อภัยคดียดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ สอดคล้องกับ มีชัย แพงมาพรม (2550) ที่กล่าวว่า การให้บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายรวมถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ คือ S = Smiling + Sympathy การตอบสนองต่อความ

ประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยมีทันเอ๋ยปากเรียกหา คือ E = Earl response การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า คือ R = Respectful ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ คือ V = Voluntariness manner การแสดงออก ซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร คือ I = Image Enhancing กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อม ถ่อมตน คือ C = Courtes ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่า ที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง คือ E = Enthusiasm ซึ่งเมื่อนำแต่ละคำมารวมกันจะหมายถึงคำว่า SERVICE หรือการบริการนั่นเอง และสอดคล้องกับแคทรียา เดชบุรัมย์ (2550) ที่กล่าวว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบสนองความต้องการ ได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ ให้เกียรติลูกค้า มีความสุภาพอ่อนโยนจะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า เกิดความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ สำหรับงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และเมื่อพิจารณา องค์กรประกอบการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการต่ำที่สุด โดยเฉพาะในประเด็นของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความ พร้อมในการให้บริการ ทั้งนี้เห็นได้ว่า ประชาชนยังให้ความสำคัญการให้บริการที่มาจากเจ้าหน้าที่หรือ บุคลากรที่มาจากความเอาใจใส่ และตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่แก่ประชาชนอย่างแท้จริงสอดคล้องกับ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ซึ่งได้อธิบายว่า เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการที่สามารถสร้างให้ เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ 1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการ จากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมี ระบบและแบบแผน 2. ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการ จะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน 3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการ ให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการและ เวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการรวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวก ให้กับผู้รับบริการ 4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับตกลงกัน 5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้ สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ 6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด คำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่องคุณภาพให้บริการของ Gronroos ตามที่ได้กล่าวนั้น นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง ผลงานที่

สำคัญอันเป็นแนวคิดของ Gronroos คือ ข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality-PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว และในองค์ประกอบของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ควรมีการทบทวนการทำงานในส่วนนี้อีกครั้ง ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ตรงจุด สอดคล้องกับวิษญาดา แก้วสีขาว (2550) ที่ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ในด้านการบริการ คือ ผลงานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐต้องมีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนี้ 1) มีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการประชาชน มีวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาการให้บริการอย่างไร 2) สำหรับมาตรฐานการบริการประชาชนจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด 3) มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องถือปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค และ 4) มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องประกาศและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป โดยจะต้องมีวิธีการให้ประชาชนทราบมาก่อนที่จะนำมาใช้บริการของหน่วยงานของรัฐ

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจำแนกตามองค์ประกอบ พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริการที่คืนนี้ ผู้ให้บริการต้องมีความใกล้ชิดในการให้บริการและการให้ความช่วยเหลือดูแลประชาชนโดยตรง ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงมีส่วนสำคัญที่เชื่อมต่อการให้บริการจนสร้างความประทับใจและทำให้ประชาชนรู้สึกพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ Krutz and Clow (1998) ซึ่งได้เสนอหลักพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย 1. คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า 2. คุณภาพการให้บริการนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการและจะประเมินจากกระบวนการให้บริการนั้นเกิดขึ้น 3. คุณภาพให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญ ซึ่งผู้รับบริการขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจองค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้เด่นชัด ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรม การประพฤติตน

และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับกรมการปกครอง (2536, อ้างถึงใน เดือนลอย สัมมนโนเวช, 2550) ที่ได้อธิบายถึงการกำหนดหลักการให้บริการประชาชนในด้านการปฏิบัติตนไว้ดังนี้ 1. การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่น่าสนใจแก่ผู้พบเห็น และติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้นไม่ได้เกี่ยวกับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย 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 ดังนั้นจึงควรตรวจสอบการให้บริการในด้านนี้อีกครั้ง และทำการตรวจสอบในเชิงลึกขึ้น เช่น การสอบถามผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการว่ามีความต้องการในด้านนี้เพิ่มเติมอย่างไร ไม่ได้รับความสะดวกอย่างไร เป็นต้น

## ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ดีและการบริการที่ให้ความสำคัญกับการบริการประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้จึงต้องรักษาระดับความสำคัญของการให้บริการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพต่อไป
2. ควรมีการศึกษาและควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาท้องถิ่นให้มากที่สุด โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อสร้างรายได้และอาชีพที่ยั่งยืนให้กับประชาชน
3. ควรมีการดำเนินการศึกษาเชิงคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



## บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- โกเมฆ มิร์ธน์คำ. (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). การกำหนดตัวชี้วัดระดับและประสิทธิผลของการมีส่วนร่วมของประชาชน ในกระบวนการกระจายอำนาจ. 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](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true)
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2554). คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัฐภาคย์.
- ดุชฎีวัฒน์ แก้วอินทร์. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อวิน อำเภอปากชม จังหวัดเลย. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

- เดือนลอย สังข์มนเอนเวศ. (2550). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรเทศบาลนครอุบลราชธานี*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธนกฤต สุทธินันท์โชติ. (2559). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- นภาพร สุนาสวน. (2559). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่น และร้านแฟมิลี่มาร์ทในจังหวัดนครปฐม*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- นราธิป ศรีราม. (2557). *แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น*. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). *มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บวรศักดิ์ อูวรรณโณ. (2552). *การกำกับดูแลองค์กรที่ดี*. เอกสารประกอบการบรรยาย ณ ห้องประชุมคณะรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี กรุงเทพฯ: (เอกสารอัดสำเนา)
- \_\_\_\_\_. (2545). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบายสาธารณะ*. สถาบันพระปกเกล้า. นนทบุรี: สำนักพิมพ์พิมพ์ลักษณ์.
- ปราณี เอี่ยมลออภักดี. (2550). *การบริหารการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส. *ปีงบประมาณ 2561*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรพิมล สุขตาม. (2559). *ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พรรณิ ชูติวัฒนธาดา. (2555). *การบริการดีเป็นอย่างไร*. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2564, จาก [http://sabaisabai.20m.com\\_sabaigoodservice.html](http://sabaisabai.20m.com_sabaigoodservice.html)
- ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย*. *การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4*, ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (2563). *รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี*. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2565. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2565, จาก <https://www.bandon.go.th/files>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน*. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

- มีชัย แพงมาพรหม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่นหน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รัตพล มนต์เสวีวงศ์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2558). ปัจจัยการสร้างคุณค่าของตราสินค้า คุณภาพในการบริการและเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ: กรณีศึกษาร้านกาแฟแบรนด์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. การประชุมวิชาการการบริหารและการจัดการ ครั้งที่ 10 (น. 957-970). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- รัตพล มนต์เสวีวงศ์. (2556). ปัจจัยการสร้างคุณค่าของตราสินค้าคุณภาพในการบริการ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ: กรณีศึกษาร้านกาแฟแบรนด์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). คุณค่าของตราสินค้า การรับรู้ คุณภาพในการให้บริการ คุณภาพของ อาหาร และบรรยากาศที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารไทยของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2559 ครั้งที่ 3. นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์ สไตลิส คอนเวนชัน.
- วิษญาดา แก้วสีขาว. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2551). พฤติกรรมของผู้ใช้อาศัยกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพของเคหะสงเคราะห์. กรุงเทพฯ: คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). 15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

- สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี*. ราชบุรี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (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 แอลบู๊คส์.
- สันต์ชัย รัตนะขวัญ. (2562). *การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2562. จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index>
- สำนักบริการวิชาการ. (2561). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2561*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). *การจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. กรุงเทพฯ: พรีเมียร์ โพร จำกัด.
- \_\_\_\_\_. (2550). *คู่มือการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงการบริการ. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ สำนักเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ 2548. กรณีศึกษา Best Practices TQA Winner 2003 Thai Paper Company Limited*. กรุงเทพฯ: พิษณุต พรินติ้ง เซ็นเตอร์ จำกัด.
- สุธรรม ขนาคักดี. (2562). *ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ*.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรทัย กัทผล. (2552). *เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' 51*. กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการคณะสงฆ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- อำนาจ บุญรัตน์โมตรี. (2559). *แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. *วารสารการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 6(1), 25-37.

- Applewhite, P. B. (1996). *Organizational and behavior* (3<sup>rd</sup> 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](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* (3<sup>rd</sup> 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* (4<sup>th</sup> 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* (3<sup>rd</sup> 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 Transfers: 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 (January/February 2001)
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

ภาคผนวก ก  
ภาพการลงพื้นที่







ภาคผนวก ข  
แบบสอบถาม



## แบบสอบถามการวิจัย

### เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้

โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2565

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริงข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และข้อเสนอแนะ แยกตามงานบริการในส่วนที่ 1

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ในด้านใด

1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.1)

2) งานด้านรายได้หรือภาษี

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.2)

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.3)

4) งานด้านการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของ

บุคลากร (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.4)

2. จากงานบริการในข้อ 1 ท่านขอรับบริการจากทางใด

1) มาติดต่อที่สำนักงาน  2) โทรศัพท์

3) หนังสือ/จดหมาย  4) อื่น ๆ ระบุ.....

3. วันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

1) จันทร์  2) อังคาร  3) พุธ  4) พฤหัสบดี

5) ศุกร์  6) เสาร์  7) อาทิตย์

4. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

1) 8.30 – 10.00 น.  2) 10.01 – 12.00 น.

3) 12.01 – 14.00 น.  4) 14.01 – เวลาปิด

5. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุดนาน

เท่าใด

1) ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า  2) 31 นาที – 1 ชม.

3) ระหว่าง 1 – 2 ชม.  4) ระหว่าง 2 – 3 ชม.

5) ระหว่าง 3 – 4 ชม.  6) มากกว่า 4 ชม.

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. สถานที่ทำงาน / ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

1) บ้านนาท่าม  2) บ้านวังหิน

3) บ้านหนองเกียบ  4) บ้านนานอน

5) บ้านยางงาม  6) บ้านพิกุลลอย

7) บ้านหน้าวัด  8) บ้านเกาะตะเคียน

2. เพศ  1) ชาย  2) หญิง

3. ช่วงอายุ

1) 13 – 17 ปี  2) 18 – 35 ปี

3) 36 – 45 ปี  4) 46 – 60 ปี

5) 61 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพ

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

5. ระดับการศึกษา

1) ไม่รู้หนังสือ  2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า

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

5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า  6) ปริญญาตรี

7) สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพหลัก

1) นักเรียนนักศึกษา  2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

3) พนักงานเอกชน  4) รับจ้างทั่วไป

5) เกษตรกร  6) ว่างาน

7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ

8) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. รายได้ต่อเดือน

1) ไม่มีรายได้  2) ไม่เกิน 5,000 บาท

3) 5,001 – 10,000 บาท  4) 10,001 – 15,000 บาท

5) 15,001 – 20,000 บาท  6) 20,001 – 25,000 บาท

7) 25,001 – 30,000 บาท  8) 30,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีการจัดเก็บขยะสะอาดเรียบร้อย สม่ำเสมอ ถูกต้องตามสุขลักษณะ					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ</b>					
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ					
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ					
2.4 มีช่องทางการให้บริการมากกว่า 1 ช่องทาง					
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก					
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
<b>4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น					
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย					
4.5 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					
<b>5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</b>					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....
2. ในปีที่ผ่านมา ท่านเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน .....

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง					
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ					
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ					
2.4 มีช่องทางการให้บริการมากกว่า 1 ช่องทาง					
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก					
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
<b>4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น					
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย					
4.5 ความสะดวกของสถานที่โดยรวม					
<b>5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี</b>					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....
2. ในปีที่ผ่านมา ท่านเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน .....

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์การขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง					
1.2 มีกระบวนการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่โปร่งใสและเป็นธรรม					
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ					
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ					
2.4 มีช่องทางการให้บริการมากกว่า 1 ช่องทาง					
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก					
<b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
<b>4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น					
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย					
4.5 ความสะดวกของสถานที่โดยรวม					
<b>5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</b>					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....
2. ในปีที่ผ่านมา ท่านเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน .....

ส่วนที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล  
นาท่ามใต้ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน</b>					
1.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา					
1.2 ท่านมีความพึงพอใจต่อการติดตามการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา					
1.3 ท่านมีความพึงพอใจต่อการแต่งตั้งโยกย้ายของบุคลากร					
1.4 ท่านมีความพึงพอใจต่อกระบวนการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน					
1.5 ท่านมีความความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้บริหาร					
<b>2. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล</b>					
2.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและเป้าหมายการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน					
2.2 ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและแนวทางการพัฒนาบุคลากรรวมทั้งการให้ความเสมอภาคในการทำงาน					
2.3 หน่วยงานของท่านมีวิธีการดำเนินงานที่ดีในเรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานของบุคลากร					
2.4 หน่วยงานของท่านมีการกำหนดระเบียบ วินัย ข้อบังคับ แนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานที่ดี					
2.5 หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ให้การดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
<b>3. ความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>					
3.1 ท่านได้รับบรรยากาศที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน					
3.2 หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนเครื่องจักร เครื่องกล เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน					
3.3 หน่วยงานของมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมความผูกพันและการทำงานเป็นทีม					
3.4 หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอข้อมูลและเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการประสบความสำเร็จของหน่วยงาน					
3.5 หน่วยงานมีการส่งเสริมอาชีวอนามัย สุขภาพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนมีแผนป้องกันภัยพิบัติของหน่วยงาน					
<b>4. แรงจูงใจของข้าราชการและบุคลากร</b>					
4.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อการได้รับโบนัส การเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือการไปศึกษาดูงาน					
4.2 ท่านได้รับการจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน					
4.3 หน่วยงานของท่านมีมาตรการในการเสริมสร้างความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ					
4.4 หน่วยงานมีการสนับสนุนให้บุคลากรได้นำความรู้มาพัฒนางานที่รับผิดชอบ					
4.5 ท่านได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

2. ในปีที่ผ่านมา ท่านเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน

.....

❖ ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม ❖

## รายนามคณะผู้วิจัย

### หน่วยงานรับผิดชอบ

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

### ผู้รับผิดชอบโครงการ

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

### ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิโรจน์ ผลพันธิน อธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต



## ช่องทางดาวน์โหลดเอกสารงานวิจัยในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

งานวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้  
ประจำปีงบประมาณ 2565



**มหาวิทยาลัยสวนดุสิต**  
ศูนย์การศึกษา ตรีัง

---

111 ถนนเพชรเกษม ตำบลห้วยยอด  
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง 92130

โทรศัพท์ 0 75 500888 โทรสาร 0 75 500885

<http://dusittrang.com>