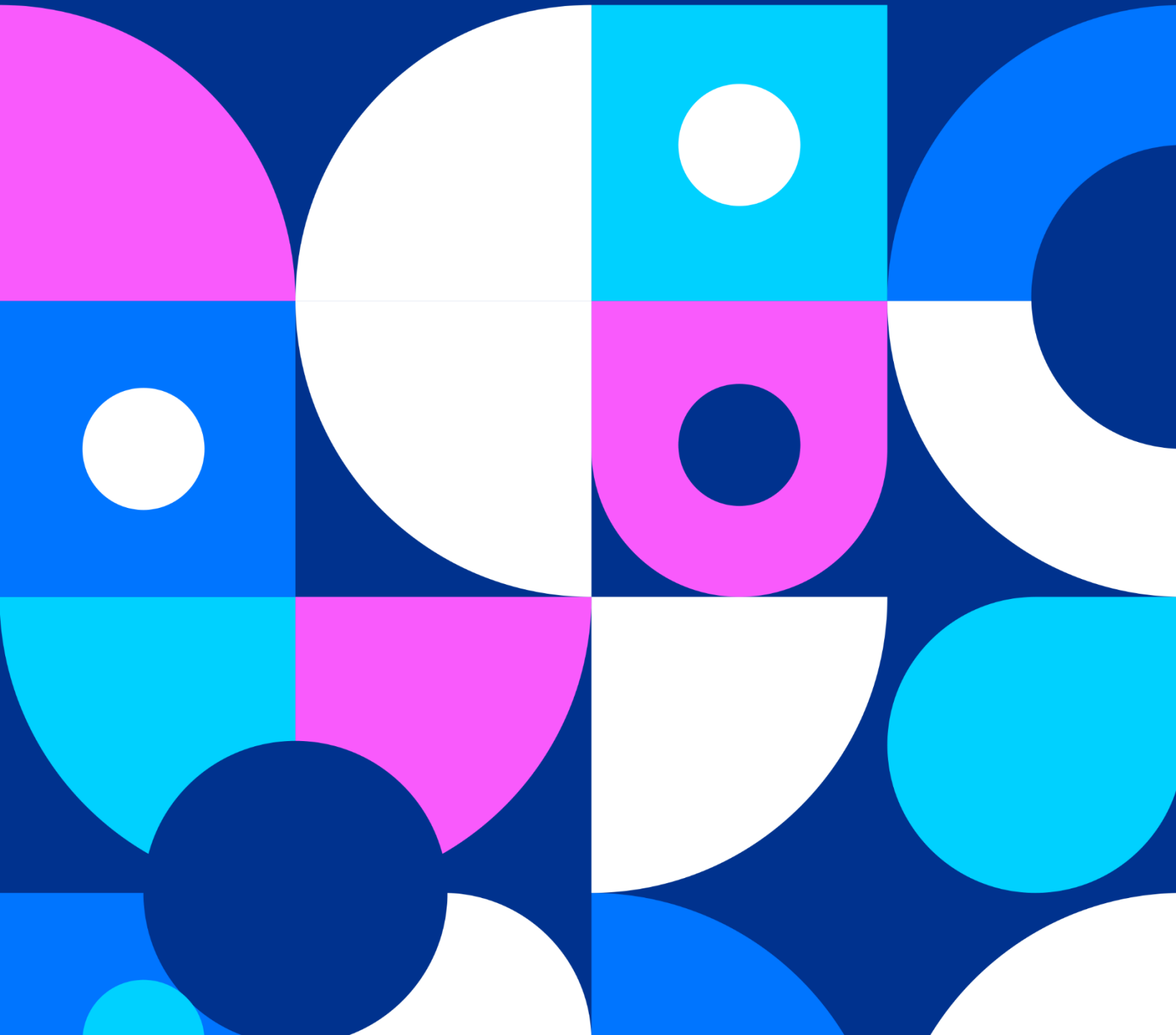




ความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลสุโขทัย

2567



คำนำ

รายงานการวิจัยประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การวิจัยประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจประกอบการวิจัยเป็นหลัก และมีคำถามปลายเปิดในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) ร่วมด้วย ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานในการให้บริการประชาชนต่อไป

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ขอขอบคุณผู้บริหาร บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสุโสะ ในปีงบประมาณ 2567 เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อไป

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การศึกษา ตรัง
ตุลาคม 2567

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ 2567 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ภายใต้เขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามสถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 51 - 60 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านรายได้และภาษี 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ และ 4) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบการให้บริการ พบว่า องค์ประกอบการให้บริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและ 4) ช่องทางการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ต้องการถังขยะและรถเก็บขยะมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 17.50 ปรับปรุงถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ คิดเป็นร้อยละ 14.17 ซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุด และเพิ่มไฟฟ้าริมถนน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ต้องการน้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 6.67 มีบริการรับชำระภาษีที่บ้าน ประชาชนได้รับความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 5.00 ครูดูแลเด็กเล็กเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 4.17 การดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียงไม่ทั่วถึง / เจ้าหน้าที่อสม.ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี / ควรส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสวัสดิการต่าง ๆ อย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 3.33 ต้องการโครงการส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้สูงอายุและคนพิการ / ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รพสต. คิดเป็นร้อยละ 1.67 ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ / ปรับปรุงความเร็วในการให้บริการ / ตัดแต่งต้นไม้ริมถนน / แก้ไขปัญหาขาดแคลนน้ำ / ควรให้บริการรถฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 0.83

ความคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค ระบบ
น้ำประปา การจัดการขยะมูลฝอย การซ่อมแซมถนน และไฟฟ้าส่องสว่างมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
72.92 จัดทำแผนพัฒนาชุมชน การจัดสวัสดิการให้ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 10.42 ปรับปรุงการ
ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ 6.35 จัดสรรอุปกรณ์ทางการแพทย์สำหรับการบริการใน
ชุมชน คิดเป็นร้อยละ 4.17 เพิ่มสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย / ตรวจสอบปัญหาของประชาชน /
ปรับปรุงระบบการดูแลผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 2.08

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ
ประจำปีงบประมาณ 2567

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.19	0.34	83.80	มาก
การศึกษา	4.41	0.20	88.20	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.30	0.27	86.00	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.21	0.35	84.20	มากที่สุด
รวม	4.28	0.29	85.60	มากที่สุด

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.19	0.46	83.80	มาก
ช่องทางการให้บริการ	4.01	0.66	80.20	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	0.42	88.40	มากที่สุด
อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48	0.38	89.60	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	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
แนวคิด ทฤษฎีการให้บริการ	10
แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่.....	26
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	35
ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย	35
กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
การทดสอบเครื่องมือ.....	36
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
บทที่ 4 ผลการวิจัย	38
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล.....	39
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการ	46
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ	73
บทที่ 5.....	77
สรุปผลการวิจัย	78
อภิปรายผล	85
ข้อเสนอแนะ	87
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก ก ภาพการลงพื้นที่.....	95
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	97
รายนามคณะผู้วิจัย	103

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	36
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	39
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย	43
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ	46
ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ	47
ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ	48
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	50
ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา	53
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี	56
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	59
ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ	62
ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามข้อมูลการใช้บริการ	64
ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย	71
ตารางที่ 4.13 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ	73
ตารางที่ 4.14 ความคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการ	75

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	40
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ.....	41
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ.....	41
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	42
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	42
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	43
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย	45
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ	46
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ.....	48
ภาพที่ 4.10 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ	49
ภาพที่ 4.11 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	52
ภาพที่ 4.12 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านการศึกษา.....	55
ภาพที่ 4.13 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี.....	58
ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	61
ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ.....	62
ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ	67
ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามช่วงอายุ.....	67
ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพสมรส	68
ภาพที่ 4.19 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษา	68
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพหลัก.....	69
ภาพที่ 4.21 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	70
ภาพที่ 4.22 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย	72
ภาพที่ 4.23 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุง การ ให้บริการ	74
ภาพที่ 4.24 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคาดหวังต่อการปรับปรุง การ ให้บริการ	76

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐที่ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาลในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน โดยหน้าที่ของรัฐบาลในระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองระดับมหภาค ในขณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการรวม ทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นได้รวดเร็วกว่า การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะที่หลากหลายตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ รวมทั้งองค์กรหรือหน่วยการบริการทุกประเภทเพื่อให้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มารับบริการ ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการ เป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการการบริการ โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า เนื่องจากเป็นบุคคลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้มาขอรับบริการหรือลูกค้าโดยตรง เริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อ จนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้นเมื่อบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยม และรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพ เพื่อให้เป็นนักบริการระดับมืออาชีพ 2) ความสำคัญต่อผู้บริหารการบริการ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 249 ได้กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตาม

วิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ความสามารถในการปกครองตนเองด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ตามมาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใด ๆ ที่ควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่ อำนาจ งบประมาณ และบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกรณีที่มีการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเลือกที่จะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

ดังนั้น มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง จึงเห็นความสำคัญที่จะดำเนินการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เพื่อให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนารูปแบบของการบริหารจัดการในการบริการประชาชนได้ ตรงตามความต้องการของประชาชน และนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจมาพัฒนาการบริหารองค์กรให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสัมฤทธิ์ผลตามเป้าประสงค์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ
 - 1) โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
 - 2) การศึกษา
 - 3) รายได้หรือภาษี
 - 4) พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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

3. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีจำนวนประชาชนทั้งหมด 6,736 คน

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แผนการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) กำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ความผิดพลาดไม่เกิน 10% โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง

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

จากจำนวนผู้มาใช้หรือขอรับบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 6,736 คน และใช้เครื่องมือแบบสอบถามจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

3) ขอบเขตระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานการประเมิน ในระยะเวลา 3 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายงบประมาณ และวางแผนการทำงาน เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินการให้พัฒนายิ่งขึ้นไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวก และผลลัพธ์การบริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่เข้ามาใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เป็นระบบ รวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับขั้นตอนอย่างเหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การประกาศข่าวและประชาสัมพันธ์ มีช่องทางการประสานงาน ออกหน่วยเคลื่อนที่ และให้ข้อมูลการบริการอย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนเข้าใจการดำเนินงาน

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่มีการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และพร้อมให้บริการอย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานที่สะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อย รวมถึงป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่เกิดผลการดำเนินงานมีความบกพร่องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานรัฐ และหน่วยงานเอกชนที่เคยเข้ารับบริการงานด้านต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่เป็นประโยชน์และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธีเพื่อให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจในการบริการนั้น ๆ คุณภาพการให้บริการประกอบด้วยหลายองค์ประกอบ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ การอุทิศเวลา ความสามารถในการให้บริการ การสื่อสารที่ดี ความรู้และความสามารถทางวิชาการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยนและการต้อนรับที่เหมาะสม รวมถึงบุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ 2567 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิด ทฤษฎีการให้บริการ
3. แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

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

เชลล์ (Shelly, 1975) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย

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

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

อนเนก กลยณี (2542) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น ๆ

สุรียา พุฒพวง (2547) ได้ชี้ว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้นจะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้ 1) มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่เสมอ 2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว 3) มีความสามัคคีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่แตกแยกเป็นก๊กเป็นเหล่า 4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

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

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

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

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

เป็นคนที่ยกย่องนับถือ

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

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูง เป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบาย เหมาะแก่การปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

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

4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน และการเอาใจใส่ต่อการเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

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

1. ด้วงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในด้วงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2. เงินเดือน (money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรม และความทัดเทียมกันของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์กร

3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษายาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคาร สถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือ แนะนำให้ คำปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเพิ่มทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน (co-workers) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านความรู้ ความสามารถ และมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. บริษัทและการบริหารงาน (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่ บุคลากรในองค์กร เงินเดือน และนโยบายในการบริหารงานขององค์กร

การวัดความพึงพอใจ

ภนิดา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะ กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึง จะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะ แสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมี ระเบียบแบบแผน

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤชัย, อานุกาฬ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถาม ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร การควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะ แสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมี ระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นจะทำให้ทราบความคิดเห็นและความพึงพอใจของ

ผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบ ทั้งนี้ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ นั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือชื่อ “สู้แล้วรวย” ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัจฉกร (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

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

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค และข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และทิศทางขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและทิศทางขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาดและการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการ

อำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กร เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์กร เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

2. แนวคิด ทฤษฎีการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่ที่สำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ดังนี้

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

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2546) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

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

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

การบริการสาธารณะ

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

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี (2559) ได้อธิบายไว้เกี่ยวกับแนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า ต้องมีเนื้อหาสาระครอบคลุมถึงขอบข่ายและความหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ การจัดสรรอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะ และทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการของไทยและต่างประเทศ การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีความร่วมมือกันในระดับรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งควรมีความร่วมมือกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นและการจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ เอกชนดำเนินการแทน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

วุฒิสภา ดันไชย (2559) กล่าวว่า การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และมีคุณภาพดี รูปแบบก็คือ เครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” ด้วย แม้ว่าบริการสาธารณะ (public services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (publicness) คืออะไร โดย Shamsul Haque (2001) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมี “ความเป็นสาธารณะ” ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน คือ

1) ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียง การเปิดกว้าง ความเท่าเทียม และการเป็นตัวแทน บริการสาธารณะมีธรรมชาติที่ซับซ้อน มีผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

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

3) ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคม ความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

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

5) ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชนอย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำ

รูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติม เพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้ หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบที่ตั้งกล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

สรุปได้ว่า รูปแบบบริการสาธารณะ หมายถึง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้รูปแบบการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ ได้แก่ การดำเนินงานด้วยตนเอง การว่าจ้าง การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน การสหการ หรือการทำกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม

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

- 1) ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร
- 2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น
- 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการท้องถิ่นสาธารณะในท้องถิ่น
- 4) ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น

นั้นวัฒน์ บรมานันท์ (2552) ได้อธิบายถึงหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำบริการ สาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่มีความสำคัญประการแรกในการจัดทำ บริการสาธารณะ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำ บริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของ ประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการ สาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ความเสมอภาคนี้มีหลายประเภท กล่าวโดยสรุปคือ นอกจากความเสมอ ภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายความถึงความเสมอภาค ที่จะได้รับบริการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้า เป็นคู่สัญญาของรัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปมีโอกาสแข่งขันกับ ผู้อื่น เพื่อเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการ สอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้งื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถ พื้นฐาน (กิจการใดที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ)

2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับ ประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการ สาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง ในการจัดทำความต่อเนื่องดังกล่าวนี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย ภายในและภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึง การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้น ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการ สาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่ต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ ก็อาจจัดทำโดยมี หลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑสถานกำหนดเวลาเปิด-ปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปี เป็นต้น

3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไข ได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์ สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ และองค์ประกอบ ของการให้บริการสาธารณะนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ อาทิ ความอำนาจการหรือการควบคุม ของฝ่ายปกครอง หน่วยงานของรัฐหรือเอกชน โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัย รวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมหรือกระบวนการ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการ

การบริการ (Service)

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

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

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

นันทวัฒน์ บุรมานันท์ (2552) ให้ความหมายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งหมายความถึง การที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้ออกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม กำกับดูแล ให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน จากการศึกษาของ โกเมฆ มีรัตน์คำ (2558) ได้สรุปความหมายไว้ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

วิญญาตา แก้วสีขาว (2550) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้

1.1 สร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการจากหน่วยงานรัฐ

1.2 คุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา สามารถให้บริการที่รวดเร็ว

- 1.3 ความเชื่อถือได้ในการบริการมีความถูกต้อง
 - 1.4 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการต้องมีความประหยัดและคุ้มค่าในการให้บริการประชาชน
 - 1.5 ลักษณะงานการให้บริการทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก คล่องตัว เสมอภาค เป็นรูปธรรม โปร่งใส
 - 1.6 ปริมาณงานให้บริการประชาชนมีความเพียงพอตามที่ประชาชนต้องการ
 - 1.7 เอกสารที่ใช้ในการบริการประชาชนมีแบบฟอร์มน้อยที่สุดและขอเอกสารหลักฐานจากประชาชนน้อยที่สุด
 - 1.8 การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐในรูปแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) สามารถบริการด้วยความรวดเร็ว เบ็ดเสร็จที่เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวหรือให้บริการประชาชน ณ จุดบริการเพียงจุดเดียวโดยใช้ระบบเครือข่าย หรือให้บริการประชาชนหลาย ๆ เรื่องหรือหลาย ๆ รูปแบบ ศูนย์บริการที่เดียวในบริเวณเดียวกันได้ครบทุกเรื่อง แสดงถึงการมีมาตรฐานในการบริการประชาชน
2. ผลงานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐต้องมีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนี้
 - 2.1 มีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการประชาชน มีวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาการให้บริการอย่างไร ประชาชนจะนำเอกสารหลักฐานอะไรมาบ้างในการติดต่อขอรับบริการของหน่วยงานรัฐ
 - 2.2 สำหรับมาตรฐานการบริการประชาชน จำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด
 - 2.3 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องถือปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค
 - 2.4 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องประกาศและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป โดยจะต้องมีวิธีการให้ประชาชนทราบมาก่อนที่จะนำมาใช้บริการของหน่วยงานของรัฐ
- สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม ยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม และความรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ

คุณภาพในการให้บริการ

ความหมายและนิยามของคุณภาพในการให้บริการ

Namin (2017) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า เป็นการวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่รับรู้กับสิ่งที่คาดหวัง

ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าเป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

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

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

1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ
2. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน
3. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด
4. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้
5. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือ

เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

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

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

1) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้อของผู้ให้บริการ และสามารถใช้สิ่งเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้อง เป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ

3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ

4) ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก

5) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว

6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้ฟังปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ผู้ให้บริการต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารกันเข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป

7) ความไว้วางใจ (Credibility) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบัง แต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้

8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน

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

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

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

1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ สิ่งที่จับต้องได้รวมถึงสิ่งที่ปรากฏให้เห็น อาทิ วัสดุอาคารสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะแสดงผลตามที่สัญญาไว้ในเรื่องการบริการอย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

3) การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

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

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

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ในปัจจุบันนี้ธุรกิจหรือกิจการต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นของภาครัฐหรือของเอกชน ควรที่จะเน้นสนับสนุนหรือผลักดันเรื่องบริการให้มากขึ้น ให้รวดเร็วขึ้น ทั้งนี้ การบริการจะต้องใส่คุณภาพลงไปด้วย ผู้บริโภคหรือลูกค้าจะจดจำได้ง่าย ส่วนงานไหนสามารถให้การบริการลงไปได้ก็ควรทำ และไม่เพียงเฉพาะธุรกิจที่ให้บริการอย่างเดียวเท่านั้น ธุรกิจที่เกี่ยวกับขายสินค้าก็ต้องใส่การให้บริการลงไปในธุรกิจนั้น ๆ ด้วย เพราะผู้บริโภคไม่ได้ตัดสินใจแค่ตัวสินค้าอย่างเดียวอีกต่อไปแล้ว รวมทั้งยังเจอกับสถานะการแข่งขันกับคู่แข่งที่รุนแรง จึงต้องทำทุกวิถีทางที่จะสร้างเกราะป้องกันการต่อสู้แข่งขันและดำเนินอยู่รอดให้ได้ต่อไปในอนาคต

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

จิตบริการ

จิตบริการ หมายถึง การมีจิตใจของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี โดยแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ บุคคลหรือบุคลากรที่มีจิตอาสา (Volunteer spirit) คือ ผู้ที่มีจิตใจที่พร้อมจะให้ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของ เงินทอง หรือเวลา พวกเขายินดีที่จะสละแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาของตนเอง เพื่อช่วยเหลือเมื่อพบเห็นปัญหาหรือความทุกข์ของผู้อื่น บุคคลที่มีจิตอาสา มักจะรู้สึกเปี่ยมสุขเมื่อได้ทำความดีและยินดีในความทุกข์ของผู้อื่น การมีจิตบริการเป็นการลดความเป็นตัวตนของตนเองลง และมุ่งเน้นการช่วยเหลือผู้อื่นหรือสังคมให้เกิดประโยชน์และความสุขมากขึ้น ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากต่อสังคมส่วนรวม (ชมพู่ เนินหาด, เพ็ญญา พิสัยพันธ์ุ และ ดาราวรรณ รองเมือง, 2563)

เทคนิคการให้บริการด้วยใจต้องให้ความสำคัญทุกด้าน ดังนี้

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

2. ลักษณะพฤติกรรม ส่งผลให้เป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศและโดดเด่นด้านการสร้างความรู้สึกรับหรือพึงพอใจ ได้แก่ กิริยาท่าทาง ความกระตือรือร้น น้ำเสียง และการควบคุมอารมณ์ ซึ่งส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ งานบริการต้องให้ความช่วยเหลือผู้อื่นและต้องประสานงานกับผู้คนหลายชนชั้น ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งตำแหน่งงานและการศึกษา ดังนั้น กิริยามารยาทของผู้รับบริการจึงแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจอาจเกิดการตำหนิ พุดจาก้าวร้าว และแสดงกิริยามารยาทไม่ดี ผู้ให้บริการจึงต้องควบคุมสติอารมณ์ให้ดี การมีกิริยาวาจาดีและสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีของผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก การเข้าใจในธรรมชาติของผู้อื่น และปฏิบัติต่อเขาด้วยวิธีการที่ถูกต้องไม่ใช้อารมณ์เป็นที่ตั้ง รวมถึงการปรับตัวเข้าหาเพื่อนร่วมงาน รับฟังและให้เกียรติซึ่งกันและกัน การปฏิบัติงานตรงเวลา ปฏิบัติงานก่อนเวลา หรือปฏิบัติงานเกินเวลาในกรณีมีงานจำเป็นเร่งด่วนต้องทำให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด แสดงให้เห็นความกระตือรือร้นของผู้ปฏิบัติงาน ความเต็มใจ ห่วงใยในการช่วยเหลือ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงาน และการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน เช่น พนักงานขับรถยนต์นำรถเข้าตรวจเช็คซ่อมบำรุงตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง

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

จากที่กล่าวมาข้างต้น นับเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีไม่เท่ากัน บุคลากรสายสนับสนุนบางคนอาจมีพร้อมในทุกด้าน บางคนอาจมีเพียงสองด้านหรือด้านเดียว เช่น คนที่มีความรู้จริงในงานที่ปฏิบัติอาจมีกิริยาจาไม่สุภาพ ซึ่งอาจตรงข้ามกับคนที่มีกิริยาจาสุภาพที่อาจมีความรู้ในงานที่ปฏิบัติไม่มากนัก คนที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อาจไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีและแสดงความไม่พอใจเมื่อมีผู้ไม่เห็นด้วยกับความคิดของตน อย่างไรก็ตามการเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้นสามารถพัฒนาปรับปรุงและฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเองได้

มาตรฐานการบริการ

มาตรฐานการบริการ ประกอบด้วยลักษณะดังนี้ (ณภัทร ภูนาชชา และทตมัล แสงสว่าง, 2563)

1. การให้ความสนใจ: ต้อนรับอย่างอบอุ่น ให้เกียรติประชาชน ตั้งใจฟังและสบตา
2. การให้ความใส่ใจ: เอาใจใส่บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แสดงท่าทีเหนียวหน่าย ติดตามเรื่องจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้งใจ: มั่นใจในความถูกต้อง จัดบริการตรงเวลา คุ่มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ: สร้างความเชื่อมั่นว่าบริการมีประโยชน์สูงสุด ร่วมมือตอบสนองความต้องการ
5. การบริการอย่างจริงใจ: บริการน่าเชื่อถือ รับผิดชอบ ซื่อตรง เป็นธรรม
6. การบริการอย่างเข้าใจ: มีความรู้ มุ่งบริการคุณภาพสูง ถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ: สนองความต้องการถูกต้อง รวดเร็ว
8. การบริการอย่างมีน้ำใจ: เอื้ออาทร ให้คำแนะนำถูกต้อง เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รศณรงค์ รัตยเสริมพงศ์ (2557) กล่าวว่า การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

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

ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา พบว่าจากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาคเกิดจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่น ด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการ ในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมาย และกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกัน

ไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพ และขัดแย้งกันเองในภาพรวม ซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ดังนั้น แนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐ มีความชัดเจนและต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

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

ดังนั้นสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง กิจการที่อยู่ในการควบคุมดูแลของฝ่ายปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น โดยมีหลักการสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ ต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2555) กล่าวว่า ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลงานของการให้บริการสาธารณะที่กำหนดขึ้น

โดยนำมากำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม เพื่อที่จะนำผลงานจริงที่เกิดขึ้นมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายในตัวชี้วัดนั้น เช่น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีตัวบ่งชี้คือ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ กำหนดเป้าหมายไว้ว่าจะต้องให้ประชาชนมีความพึงพอใจไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 เป็นต้น โดยมีคุณลักษณะสำคัญของตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะที่สำคัญ ดังนี้

1) ให้ความสำคัญต่อผลงานของการให้บริการสาธารณะที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้น เนื่องจากในการบริหารจัดการสมัยใหม่มีแนวโน้มไปสู่การมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จของงานที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผลนี้ เครื่องมือที่เรียกว่า ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน หรือที่เรียกว่า KPI (Key Performance Indicator) จึงได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อที่จะนำไปใช้ในการวัดผลงานที่สำคัญ (Key Performance) ซึ่งในเรื่องของการให้บริการสาธารณะนั้นก็มีความสำคัญ หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างผลงานการให้บริการสาธารณะที่ออกมาทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการ ความคาดหวังให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้รับได้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น เป็นต้น ซึ่งจะต้องนำผลงานที่คาดหวังเหล่านั้นมากำหนดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ

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

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

ในการนำตัวชี้วัดการให้บริการสาธารณะนำไปใช้ได้หลายประเด็น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1) ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตรวิสัยที่ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ โดยการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะที่ได้รับ หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป็นเป้าหมายที่เป็นร้อยละความพึงพอใจที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต เช่น กำหนดเป้าหมายร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจะต้องมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากการสุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการโดยใช้แบบสอบถาม

2) จำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียน โดยตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวอัตวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งแตกต่างจากการใช้ตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่เน้นการประเมินในทางบวก ตัวชี้วัดจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนนี้เป็นการประเมินในทางลบ โดยหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนไม่เกิน 4 ครั้งต่อเดือน ซึ่งสามารถได้จากหลักฐานที่แสดงการร้องเรียนที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

3) จำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยที่หน่วยงานของรัฐต้องการที่จะประเมินว่าการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนนั้นมีความถูกต้องเพียงใด เน้นการประเมินในทางลบ ซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการไม่เกิน 1 ครั้งต่อไตรมาส ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากหลักฐานที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละไตรมาส

4) ระยะเวลาให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อราย ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อพิจารณาว่าใช้ระยะเวลาเฉลี่ยต่อรายในการให้บริการสาธารณะเป็นเท่าใด เป็นการประเมินในทางบวก ซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขระยะเวลาในการให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อรายไว้ไม่เกิน 30 นาทีต่อราย ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากตัวเลขจริงที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการที่มาใช้บริการต่อชั่วโมง

5) จำนวนช่องทางการให้บริการสาธารณะ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการเพิ่มความสะดวกในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการให้เพิ่มมากขึ้น โดยการกำหนดเป้าหมายช่องทางการให้บริการสาธารณะที่เพิ่มขึ้น เช่น เป้าหมายปีหน้า ต้องเพิ่มช่องทางการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอีก 1 ช่องทางนอกเหนือจากที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน

6) จำนวนประชากรที่ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานของรัฐที่มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการบริการสาธารณะ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ซึ่งการกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจะเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ให้ประชาชนสามารถใช้บริการเสร็จภายในระยะเวลาอย่างรวดเร็ว และเป็นการช่วยลดการแออัดของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการหน่วยงานโดยตรง หน่วยงานที่นำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการอาจกำหนดเป้าหมายตัวเลขของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ หรือกำหนดเป้าหมายที่เป็นเปอร์เซ็นต์การเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่ภาครัฐควรมุ่งเน้นในการให้ความสำคัญในเรื่องของผลงานให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้หน่วยงานของภาครัฐนำมาใช้เป็นตัวชี้วัดหรือเป้าหมายของการให้บริการประชาชนเพื่อเป็นเครื่องมือในการกระตุ้นการทำงานของหน่วยงานในภาครัฐในการให้บริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานได้ตั้งไว้

3. แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

สถานการณ์ปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นโลกาภิวัตน์เพราะอิทธิพลของเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยสังคมโลกได้กลายมาเป็นสังคมแห่งความรู้ นิยมเศรษฐกิจแบบเสรี และเกิดกระแสประชาธิปไตยที่รุนแรงและแพร่หลาย ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป ปรากฏการณ์ของโลกในลักษณะเช่นนี้ทำให้หลายๆ ประเทศปรับตัวเองได้ไม่ทันโลก ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ ทำให้เกิดปัญหาเศรษฐกิจถดถอย สังคมเสื่อม รัฐบาลในฐานะผู้ดูแลและจัดระเบียบสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองจึงมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น และงานที่ต้องรับผิดชอบมีลักษณะยุ่งยากมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันกระแสประชาธิปไตยและเศรษฐกิจเสรี ซึ่งเป็นสภาวะแวดล้อมภายนอก ก็ได้กดดันให้รัฐต้องมีขนาดที่เล็กลง มีจำนวนคนทำงานที่น้อยลง สภาวะงานที่มากขึ้นเงื่อนไขที่รัฐต้องเล็กลงเช่นนี้ได้ส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาระบบราชการ ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐ เพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็ จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้น การบริหารจัดการภาครัฐควรปรับเปลี่ยนจากสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (As Is) ไปสู่สิ่งที่ควรจะเป็นอันมีลักษณะที่พึงประสงค์ (To Be) โดยเปลี่ยนจากความเป็นระบบราชการที่มีปัญหาไปสู่การเป็นองค์กรแบบ Corporate สมัยใหม่และมีลักษณะของระบบธรรมาภิบาล (Good Governance) อยู่ในตัว ซึ่งจะทำให้มีการนำไปสู่ลักษณะองค์กรที่พึงประสงค์ คือ มีประสิทธิภาพ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การมีระบบบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ ยึดผลลัพธ์การทำงาน ยึดภารกิจเป็นตัวตั้ง การทำงานแบบมีส่วนร่วมและโปร่งใส

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการ ดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก
3. รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีกว่านั้น
4. ลดการควบคุมจากส่วนกลาง เพิ่มอิสระแก่หน่วยงาน

5. ระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์
6. มีระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี
7. เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน

จุมพล หนีมพานิช (2550) ได้ให้ความหมายของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ว่า เป็นการบริหารจัดการปกครอง (Governance) ที่เป็นเรื่องของการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและความทันสมัย ตลอดจนมีการทบทวนบทบาทและภารกิจ รวมถึงแนวทางในการกำหนดนโยบาย และรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างระบบราชการกับภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมใหม่อีกด้วย

สรุปการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หมายถึง การนำวิธีการจัดการแบบเอกชนมาปรับใช้ในการบริหารงานของภาครัฐ เพื่อแก้ไขปัญหาเดิมที่ไม่อาจจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มศักยภาพให้ภาครัฐมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อที่จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า เหมาะสม และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ความสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ในแง่ลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แม้จะมีนักวิชาการแสดงทัศนะไว้อย่างหลากหลาย แต่นักวิชาการรุ่นแรก ๆ ที่นำเสนอแนวคิดนี้ได้อย่างครอบคลุมที่สุดคือ โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) และคณะ (อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์, 2551) โดยได้สรุปให้เห็นถึงลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. มีความเชื่อว่าการบริหารงานมีลักษณะความเป็นสากล หรือไม่มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาครัฐกิจเอกชนและการบริหารงานภาครัฐ
2. ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) และกฎระเบียบ เป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อกระบวนการงาน (Process accountability) ไปสู่การรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (Accountability for result)
3. ให้ความสำคัญต่อเรื่องทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย
4. ถ่ายโอนอำนาจการควบคุมของหน่วยงานส่วนกลาง (Devolution of centralized power) เพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน
5. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจงานเชิงพาณิชย์ (การกำกับดูแลควบคุม) ภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด
6. เน้นการแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นของเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (Outsourcing) รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (Competitive tendering) เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

7. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจน สามารถตรวจสอบได้

8. เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (Performance agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (Corporate image)

9. มีการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงิน (Monetary incentives) มากขึ้น

10. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

ในสหรัฐอเมริกา การปฏิรูประบบราชการและการบริหารจัดการภาครัฐได้รับอิทธิพลทางความคิดมาจากข้อเสนอแนะของสองนักวิชาการชื่อดัง David Osborn และ Ted Gaebler ดังที่ปรากฏในหนังสือของพวกเขาที่ชื่อ “Reinventing Government” (การแปลงโฉมระบบราชการใหม่) ตีพิมพ์ในปี 1992 กล่าวได้ว่า ในผลงานชิ้นนี้ได้มีการนำเอาหลักการสำคัญหลายข้อของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) มาปรับใช้กับบริบทสังคมอเมริกา โดยเนื้อหาที่อยู่ภายในเล่มเสนอให้รัฐบาลสหรัฐดำเนินการปฏิรูประบบราชการและการบริหารจัดการภาครัฐให้มีลักษณะ 10 ประการต่อไปนี้

1. ต้องการให้ระบบราชการทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงมากกว่าให้ระบบราชการลงมือทำงานเอง
2. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ชุมชนเป็นเจ้าของและเป็นระบบราชการที่มอบอำนาจให้กับประชาชนไปดำเนินการเองมากกว่าที่จะเป็นกลไกที่คอยให้บริการแต่อย่างเดียว
3. ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ
4. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจมากกว่าขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ
5. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าสนใจถึงปัจจัยนำเข้าทางการบริหารงานและขั้นตอนการทำงานทั้งหลาย
6. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งสนองต่อการเรียกร้องของลูกค้ามากกว่าที่จะสนองต่อความต้องการของตัวระบบราชการและข้าราชการเอง
7. ต้องการให้ระบบราชการดำเนินงานในลักษณะที่เป็นแบบรัฐวิสาหกิจมุ่งการแสวงหารายได้มากกว่าการใช้
8. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการเผื่อระวังล่วงหน้า คือ ให้มีการเตรียมป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคตมากกว่าที่จะคอยให้ปัญหาเกิดขึ้นแล้วค่อยตามแก้

9. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการกระจายอำนาจจากข้างบนลงไปสู่ข้างล่างตามลำดับชั้น โดยเน้นให้ข้าราชการระดับปฏิบัติงานหลักมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการทำงานเป็นทีม

10. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ปรับเปลี่ยนไปตามกลไกของตลาด

4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ เดิมเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบสภาตำบล ต่อมาเมื่อพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้รับการยกฐานะมาเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ตั้งแต่วันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 และประกาศราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539

ที่มาของชื่อสุโสะนั้น ประวัติเล่ากันว่าตำบลสุโสะในอดีตเป็นป่าทึบพื้นที่อุดมสมบูรณ์ ได้มีชาวมาเลเซียครอบครัวหนึ่ง หัวหน้าครอบครัวชื่อว่า นายโสะ อพยพมาตั้งถิ่นฐานอยู่บริเวณริมคลอง (หมู่ที่ 1 ตำบลสุโสะในปัจจุบัน) ต่อมาเมื่อมีคนเข้ามาอาศัยกันเพิ่มมากขึ้น เมื่อชาวบ้านไปมาหาสู่กันก็จะใช้บ้านของนายโสะเป็นศูนย์กลางในการพบหาและมักพูดกันว่าไป “บ้านสุโสะ” (คำว่า สุ หมายถึง น้ำ) เมื่อนานวันเข้าคำว่า สุ ได้ถูกร่อนลงเป็นคำว่า สุ จึงพูดกันติดปากว่าไป “บ้านสุโสะ” ต่อมาเมื่อทางราชการมีการจัดตั้งตำบลขึ้นจึงได้จัดตั้งพื้นที่เป็นตำบล เรียกว่า “ตำบลสุโสะ” จนถึงปัจจุบัน

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้ง

ตำบลสุโสะตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดตรังห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 45 กิโลเมตร และห่างจากที่ว่าการอำเภอปะเหลียนไปทางทิศเหนือประมาณ 7 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 101 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 63,125 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลบ้านนา อำเภอปะเหลียน

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลทุ่งยาว อำเภอปะเหลียน

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลบ้ำหวี, ตำบลตะเสะ อำเภอหาดสำราญ

1.2 ลักษณะภูมิอากาศ

อากาศโดยทั่วไปร้อนชื้น มี 3 ฤดู แต่มีฝนตกเกือบทั้งปี อุณหภูมิเฉลี่ยอยู่ที่ 29 – 31 องศาเซลเซียส

ฤดูร้อน อากาศจะร้อนพอสมควร โดยเริ่มตั้งแต่ประมาณกลางเดือนมกราคมถึงเดือนเมษายน ซึ่งอากาศจะร้อนมากในช่วงเกือบปลายเดือนเมษายนเป็นต้นไป โดยมีอุณหภูมิเฉลี่ยอยู่ที่ 34 – 39 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน ช่วงฤดูฝนจะเริ่มตั้งแต่ปลายเดือนเมษายน ถึง เดือนพฤศจิกายน และฝนจะตกหนักมากในช่วงเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนกันยายน ปริมาณน้ำฝนโดยเฉลี่ย 3,550.9 มิลลิเมตร/ปี อุณหภูมิเฉลี่ยอยู่ที่ 26 – 29 องศาเซลเซียส

ฤดูหนาว ในช่วงฤดูหนาวอากาศจะไม่หนาวมากนัก จะมีลมพัดพาเอาความเย็น (ลมว่าว) เข้ามาในหมู่บ้าน ทำให้อากาศเย็นสบายอยู่เพียงไม่กี่วัน โดยจะอยู่ในช่วงกลางเดือนธันวาคม และต้นเดือนมกราคมของทุกปี มีเพียงบางปีเท่านั้นที่มีอากาศหนาวเย็นอยู่หลายวัน อุณหภูมิเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 24 – 27 องศาเซลเซียส

2. ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านสุโสะ	260	336	377	713
2	บ้านวังยาว	242	437	430	867
3	บ้านต้นไทร	151	209	230	439
4	บ้านท่าคลอง	270	407	422	829
5	บ้านหนองผักถืด	185	213	247	460
6	บ้านทุ่งไทรทอง	279	372	405	777
7	บ้านทุ่งต่อ	269	347	388	735
8	บ้านห้วยน้ำตก	135	251	280	531
9	บ้านท่าเทศ	125	192	182	374
10	บ้านหนองขี้ไต้	114	205	200	405
11	บ้านโนนทอน	150	300	306	606
รวม		2,180	3,269	3,467	6,736

(ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอปะเหลียน)

3. สภาพทางสังคม

3.1 การศึกษา

พื้นที่ตำบลสุโสะ มีสถาบันการศึกษา ดังนี้

โรงเรียนมัธยม จำนวน 1 แห่ง ได้แก่

โรงเรียนปะเหลียนผดุงศิษย์ ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 1

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

โรงเรียนบ้านสุโสะ ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 1

โรงเรียนบ้านท่าเทศ ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 2

โรงเรียนบ้านท่าคลอง ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 4

โรงเรียนหนองผักฉืด ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 5

โรงเรียนบ้านทุ่งไทรทอง ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 6

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านท่าเทศ ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 2

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านท่าคลอง ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 4

ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ประจำมัสยิด จำนวน 1 แห่ง ได้แก่

ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ประจำมัสยิดสุหุตันอิสลาม ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 1

โรงเรียนเอกชนระดับอนุบาล – ประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง ได้แก่

โรงเรียนบ้านเด็กน้อย ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 3

โรงเรียนสอนศาสนาอิสลาม – วิชาสามัญ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

โรงเรียนอิสมาอีลียะห์มุลินี ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 1

โรงเรียนดารุ้ลฟัจญ์ ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 1

3.2 สาธารณสุข

ตำบลสุโสะมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล/หมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง

ได้แก่

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสุโสะ ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 1

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านห้วยน้ำตก ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 8

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

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

อนุวัฒน์ เกิดสูง (2563) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรปรับปรุงซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกชุมชน ควรให้ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามชุมชนเพื่อรับทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน และควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ โดยเฉพาะอาชีพเสริม ให้กับประชาชนให้มากขึ้น

บัณฑิต เหมือนมี (2562) ทำการศึกษาเรื่องการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนทบุรี จังหวัดนทบุรีในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมาก โดยทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะมีความพึงพอใจ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความง่ายในการเข้าถึงด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

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

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

วัชรินทร์ สุทธิศัย และคณะ (2561) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า งานด้านสาธารณสุขไม่มีความแตกต่างกันทุกด้าน งานด้านการศึกษา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อายุและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านเทคนิคและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อายุและระดับการศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

วิจิตร วิชัยสาร และคณะ (2561) ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ (ประจำปีงบประมาณ 2560) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ

ชัชชัย รัตะพันธ์ และคณะ (2561) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อประเมินความพึงพอใจในส่วนของงานบริการสรุปได้ดังนี้ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีกรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ 2567 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเกี่ยวข้องโดยตรง ซึ่งพักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะที่มารับบริการซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ จำนวนทั้งสิ้น 6,736 คน

กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

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

ขนาดตัวอย่าง คำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 90 ความผิดพลาดไม่เกิน ร้อยละ 10 โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง

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

โดยกำหนดให้ n = จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่จะได้จากการคำนวณ

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยสามารถที่จะยอมรับได้ในการสรุปผล

ในที่นี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน ร้อยละ 10 ดังนั้นค่า $e = 0.10$

Z = ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\alpha/2$

ซึ่งได้จากการระดับความเชื่อมั่น $(1 - \alpha)$ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่น = ร้อยละ 90 จะได้ค่า $Z = 1.645$

N = จำนวนประชากร

โดยคำนวณจากจำนวนประชากรที่ใช้บริการแยกตามงานบริการทั้ง 4 งาน ซึ่งมีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 6,736 คน ได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 396 คน แต่เก็บจริง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

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

การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถาม และได้้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริง และหาข้อบกพร่องนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม และนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.884

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้บุคลากรที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ ในการเก็บข้อมูล โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเองได้ และในกรณีที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามเองได้ จะทำการสัมภาษณ์ ณ จุดบริการของหน่วยบริการ จากที่พักอาศัย และจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

สรุปจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

งานบริการด้าน	เก็บจริง
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	100
การศึกษา	100
รายได้หรือภาษี	100
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100
รวม	400

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

เครื่องมือทางสถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ มาตรวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามแบบให้คะแนนตามน้ำหนักของความคิดเห็นที่ตรงกับประสบการณ์จริงของผู้ตอบ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมาย ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าความพึงพอใจคิดเทียบคะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยถืออัตราการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การคำนวณร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน คำนวณโดยใช้สูตร

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

โดยกำหนดให้ \bar{X} = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ 2567 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งได้เป็น 4 ส่วน ตามลำดับดังนี้

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ ได้แก่ งานที่มาขอรับบริการ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 4 งาน คือ

- 1) โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) การศึกษา
- 3) รายได้หรือภาษี
- 4) พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ และความคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติม

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

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

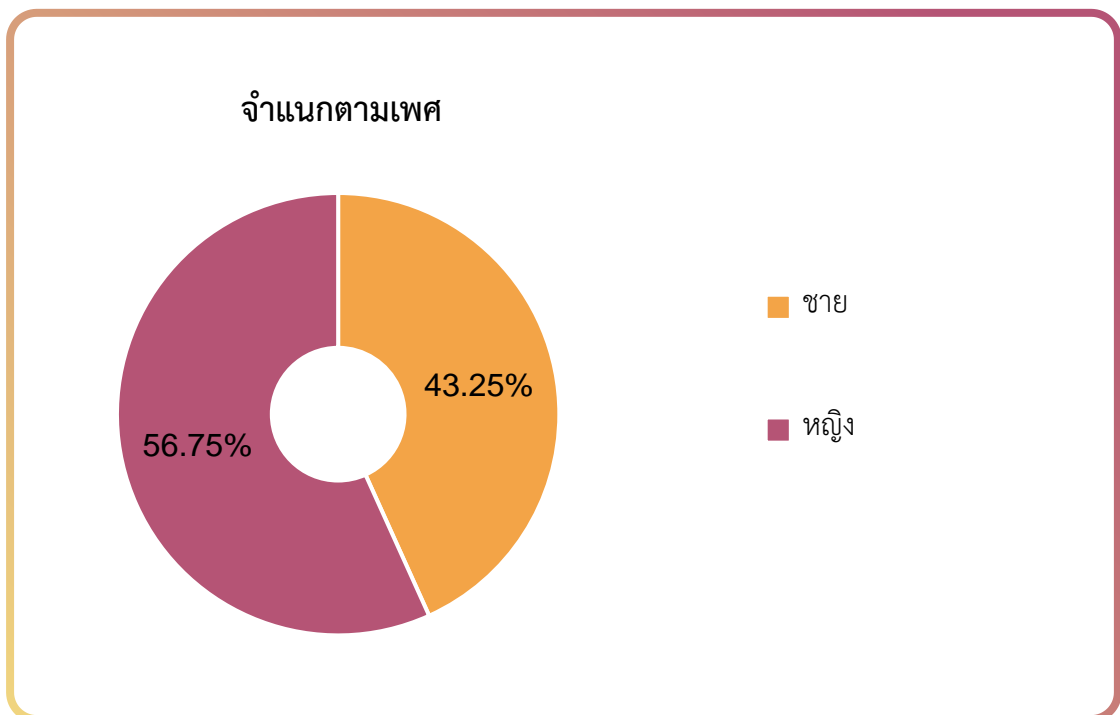
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

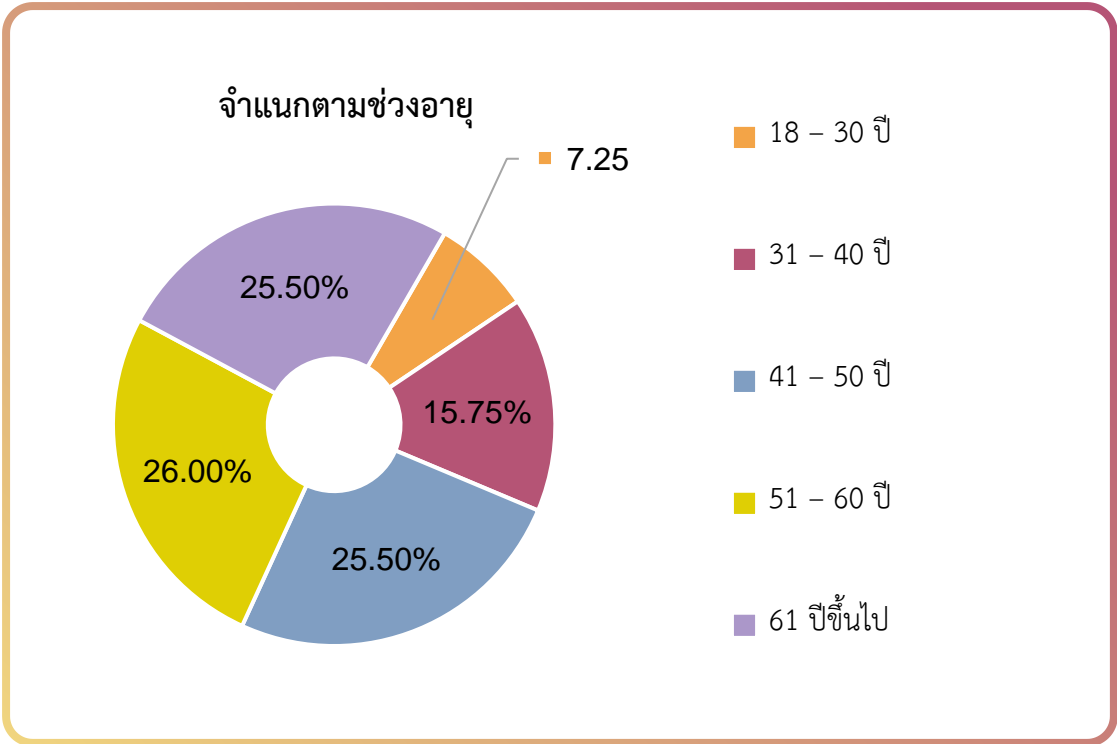
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 400)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	173	43.25
หญิง	227	56.75
ช่วงอายุ		
18 – 30 ปี	29	7.25
31 – 40 ปี	63	15.75
41 – 50 ปี	102	25.50
51 – 60 ปี	104	26.00
61 ปีขึ้นไป	102	25.50
สถานภาพสมรส		
โสด	57	14.25
สมรส	296	74.00
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	47	11.75
ระดับการศึกษา		
ไม่รู้หนังสือ	7	1.75
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	178	44.50
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	57	14.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	54	13.50
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	42	10.50
ปริญญาตรี	52	13.00
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.50
อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	3	0.75
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	93	23.25
พนักงานเอกชน	21	5.25
รับจ้างทั่วไป	63	15.75
เกษตรกร	137	34.25
ว่างงาน	25	6.25
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	31	7.75

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 400)	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	6.75
อื่น ๆ	-	-
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	40	10.00
ไม่เกิน 5,000 บาท	44	11.00
5,001 – 10,000 บาท	123	30.75
10,001 – 15,000 บาท	97	24.25
15,001 – 20,000 บาท	57	14.25
20,001 – 25,000 บาท	12	3.00
25,001 – 30,000 บาท	13	3.25
มากกว่า 30,000 บาท	14	3.50

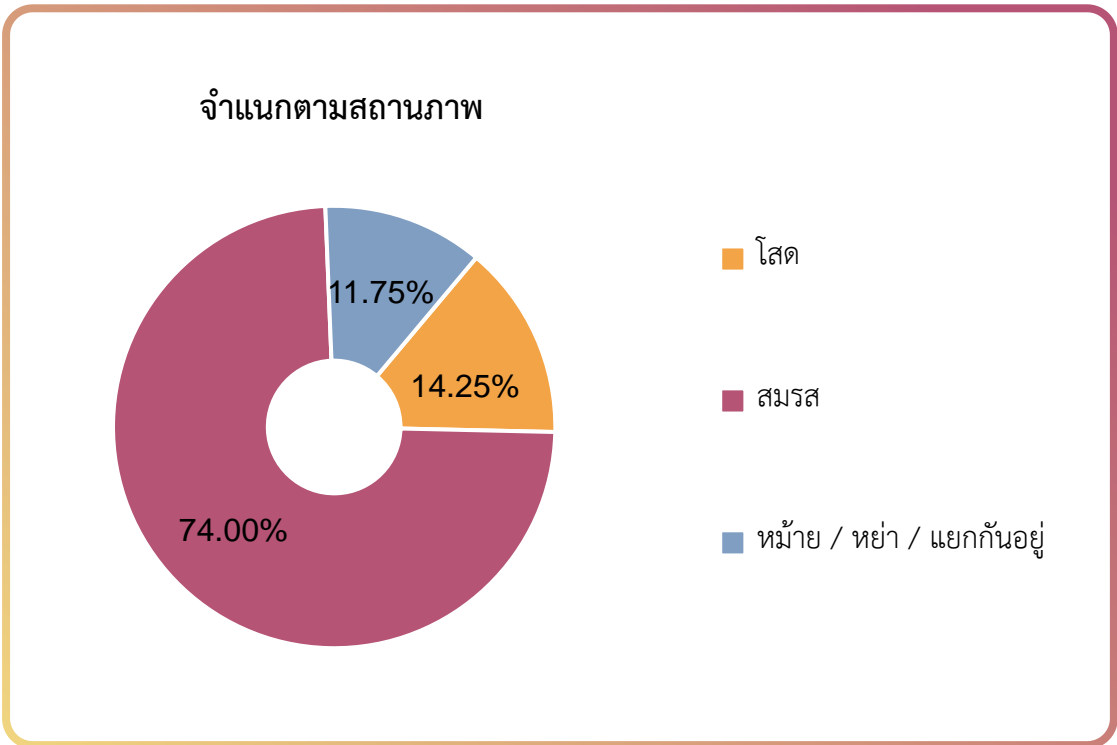
จากตารางที่ 4.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 51 – 60 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท แสดงดังแผนภูมิ



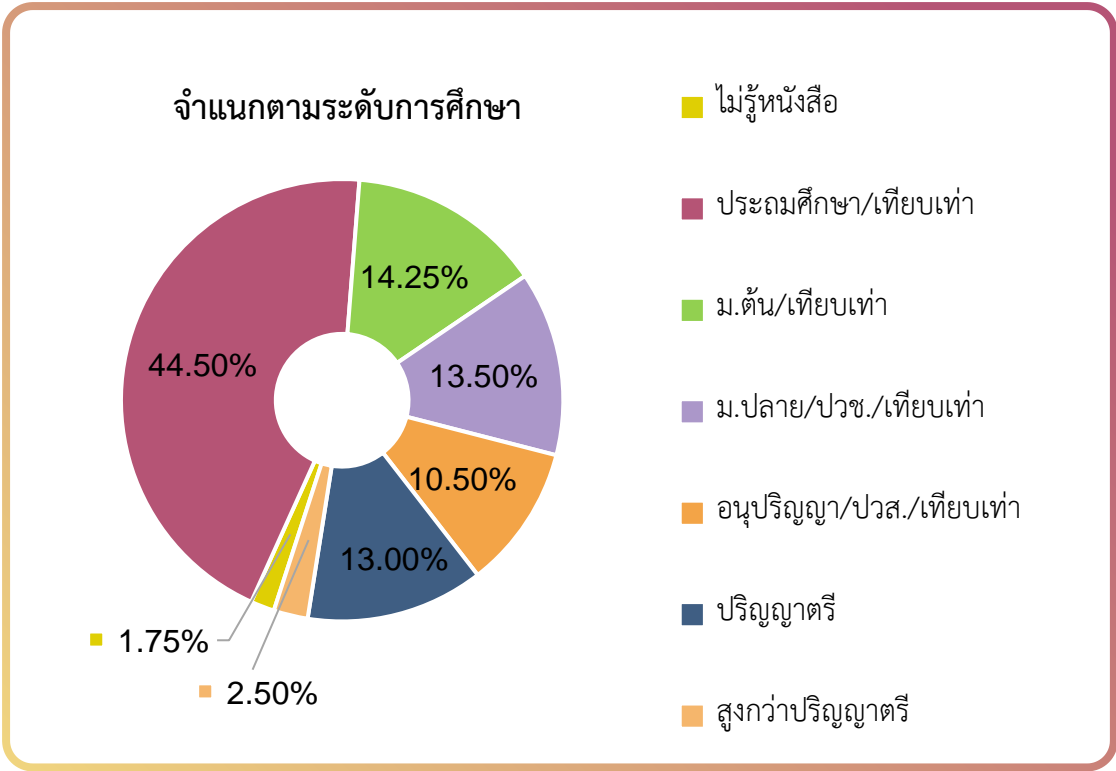
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



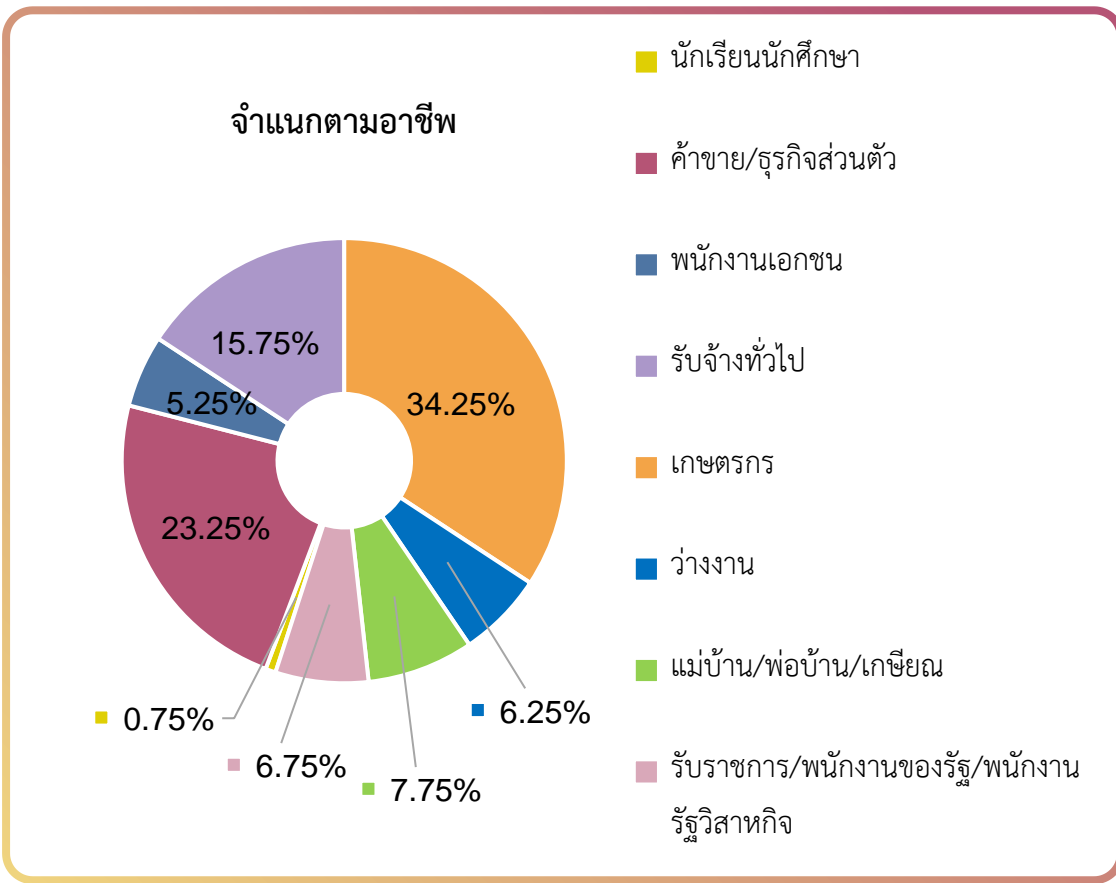
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ



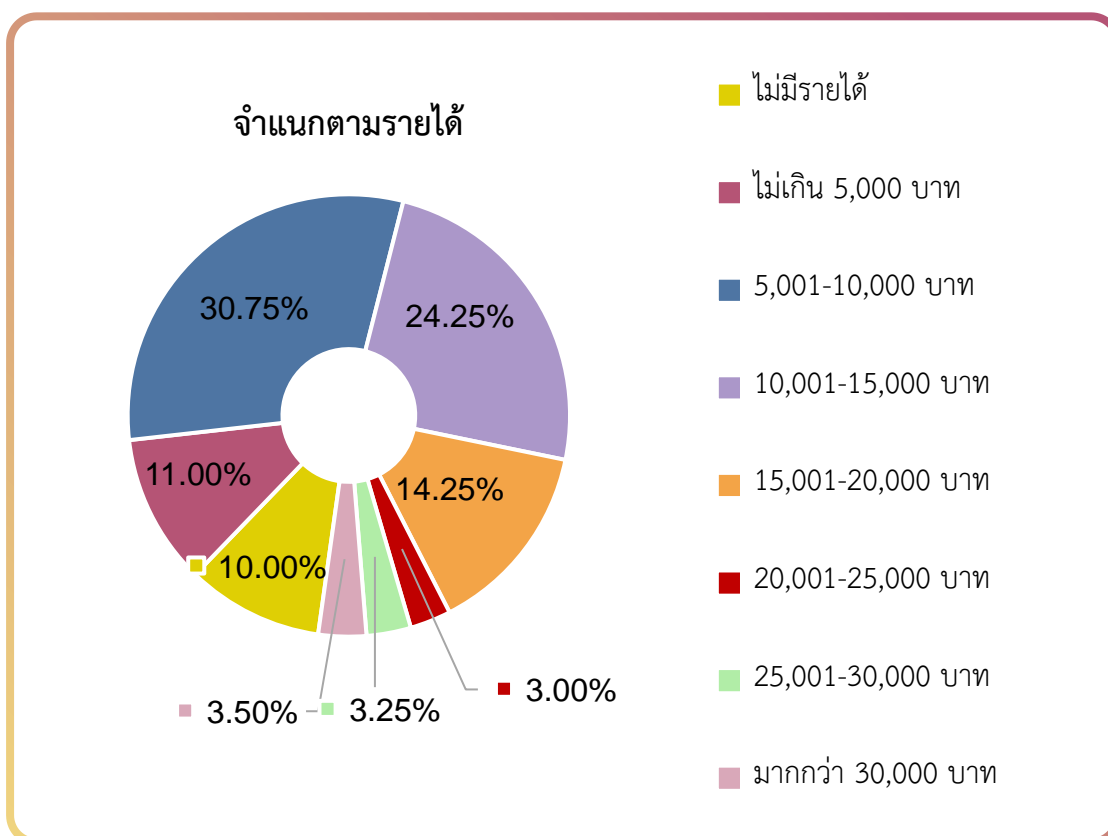
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ



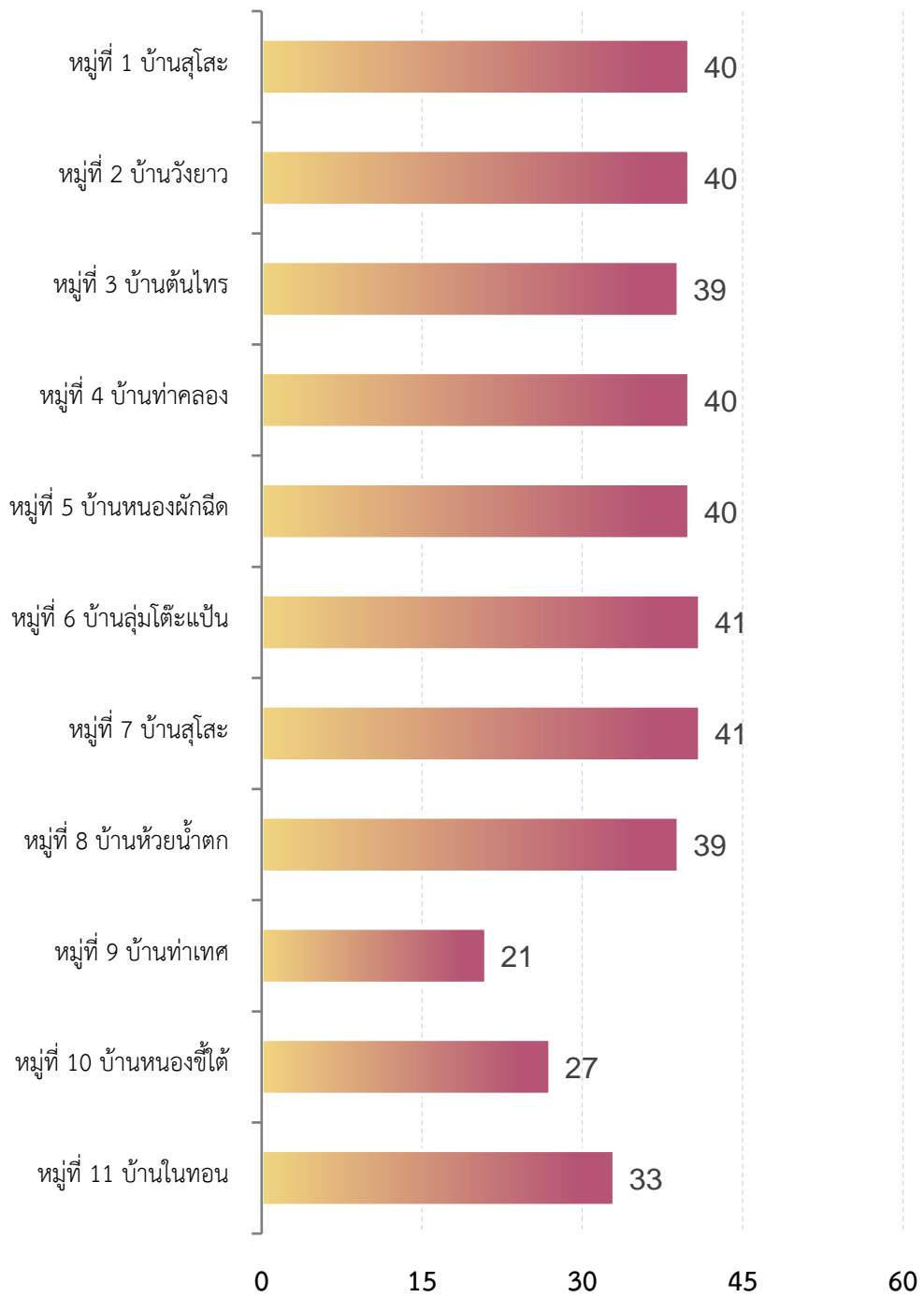
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย

ชุมชน/หมู่บ้าน	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านสุโสะ	40	9.98
หมู่ที่ 2 บ้านวังยาว	40	9.98
หมู่ที่ 3 บ้านต้นไทร	39	9.73
หมู่ที่ 4 บ้านท่าคลอง	40	9.98
หมู่ที่ 5 บ้านหนองผักฉืด	40	9.98
หมู่ที่ 6 บ้านลุ่มไตะแป้น	41	10.22
หมู่ที่ 7 บ้านสุโสะ	41	10.22
หมู่ที่ 8 บ้านห้วยน้ำตก	39	9.73
หมู่ที่ 9 บ้านท่าเทศ	21	5.24
หมู่ที่ 10 บ้านหนองขี้ไต้	27	6.73
หมู่ที่ 11 บ้านโนนทอน	33	8.23
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทำงานหรือพักอาศัยอยู่ในเขตของ องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ พบว่า หมู่ที่ 1 บ้านสุโสะ มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 9.98 หมู่ที่ 2 บ้านวังยาว มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 9.98 หมู่ที่ 3 บ้านต้นไทร มีจำนวน 39 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.73 หมู่ที่ 4 บ้านท่าคลอง มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 9.98 หมู่ที่ 5 บ้านหนองผักชีด มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 9.98 หมู่ที่ 6 บ้านลุ่มโต๊ะแป้น มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.22 หมู่ที่ 7 บ้านสุโสะ มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.22 หมู่ที่ 8 บ้านห้วยน้ำตก มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.73 หมู่ที่ 9 บ้านท่าเทศ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.24 หมู่ที่ 10 บ้านหนองซี้ใต้ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.73 และหมู่ที่ 11 บ้านในทอน มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.23

จำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย



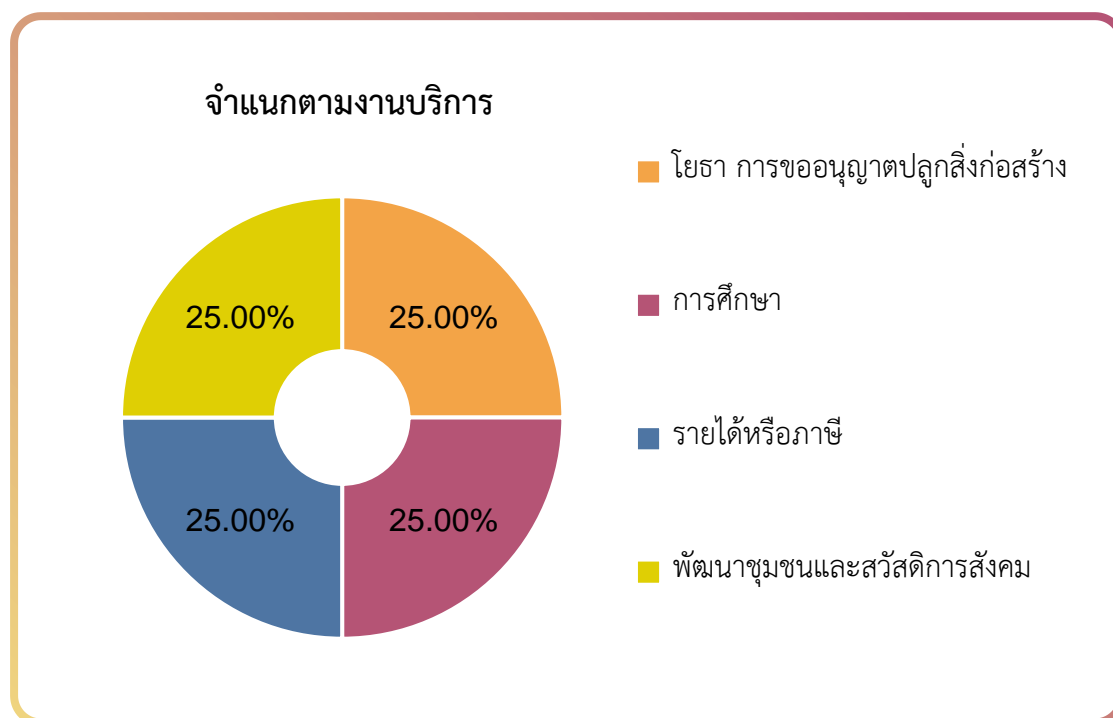
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	จำนวน	ร้อยละ
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	100	25.00
การศึกษา	100	25.00
รายได้หรือภาษี	100	25.00
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทั้งหมดมารับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีจำนวน 100 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ของแต่ละด้าน แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.8 แผนภูมिर้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

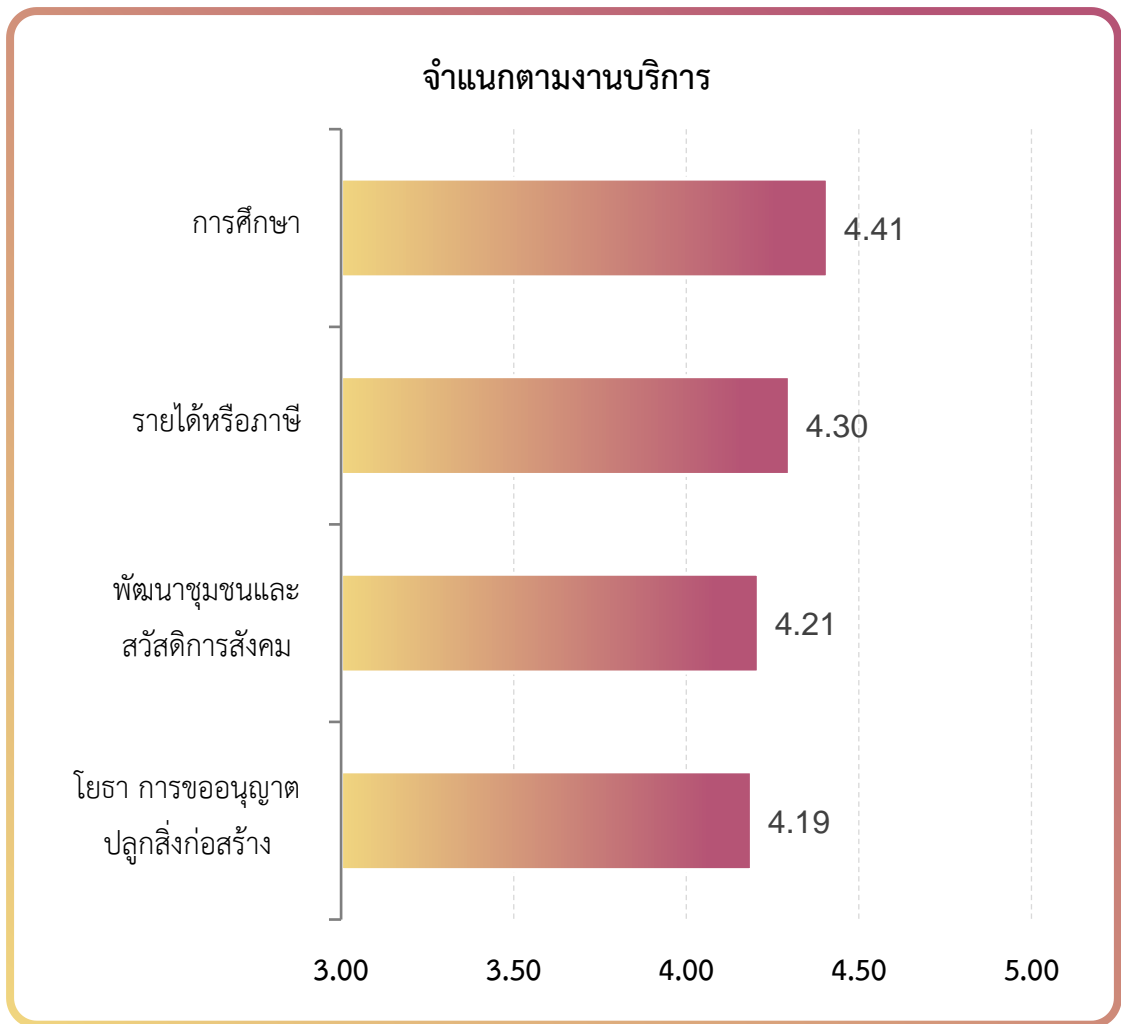
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ (n = 400)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.19	0.34	83.80	มาก
การศึกษา	4.41	0.20	88.20	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.30	0.27	86.00	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.21	0.35	84.20	มากที่สุด
รวม	4.28	0.29	85.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **การศึกษา** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20
2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **รายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00
3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20
4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80



ภาพที่ 4.9 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ประเด็น (n = 400)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.19	0.46	83.80	มาก
ช่องทางการให้บริการ	4.01	0.66	80.20	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	0.42	88.40	มากที่สุด
อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48	0.38	89.60	มากที่สุด

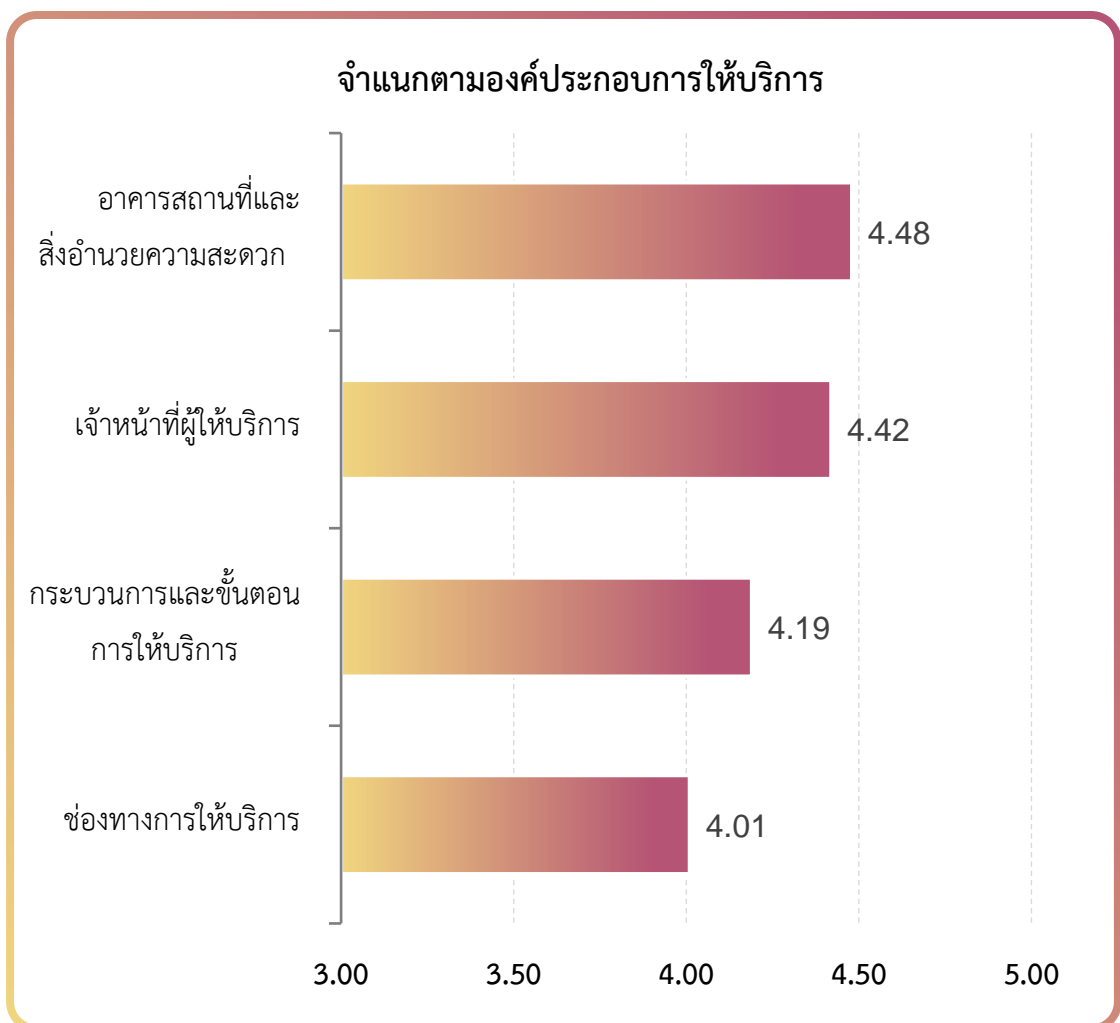
จากตารางที่ 4.5 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.40

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20



ภาพที่ 4.10 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็น (n = 100)	\bar{X}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.03	0.47	80.60	มาก
1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.19	0.76	83.80	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	3.85	0.61	77.00	มาก
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	3.73	0.60	74.60	มาก
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.35	0.70	87.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.90	0.72	78.00	มาก
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	3.98	0.70	79.60	มาก
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	3.81	0.81	76.20	มาก
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	3.92	0.76	78.40	มาก
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	3.89	0.78	77.80	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.36	0.43	87.20	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.25	0.59	85.00	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.47	0.59	89.40	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.44	0.59	88.80	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.26	0.63	85.20	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.41	90.00	มากที่สุด
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	4.35	0.67	87.00	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างพอเพียง	4.28	0.60	85.60	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.70	0.52	94.00	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้ อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	4.65	0.56	93.00	มากที่สุด
ภาพรวม	4.19	0.34	83.80	มาก

จากตารางที่ 4.6 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.00

2. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

3. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

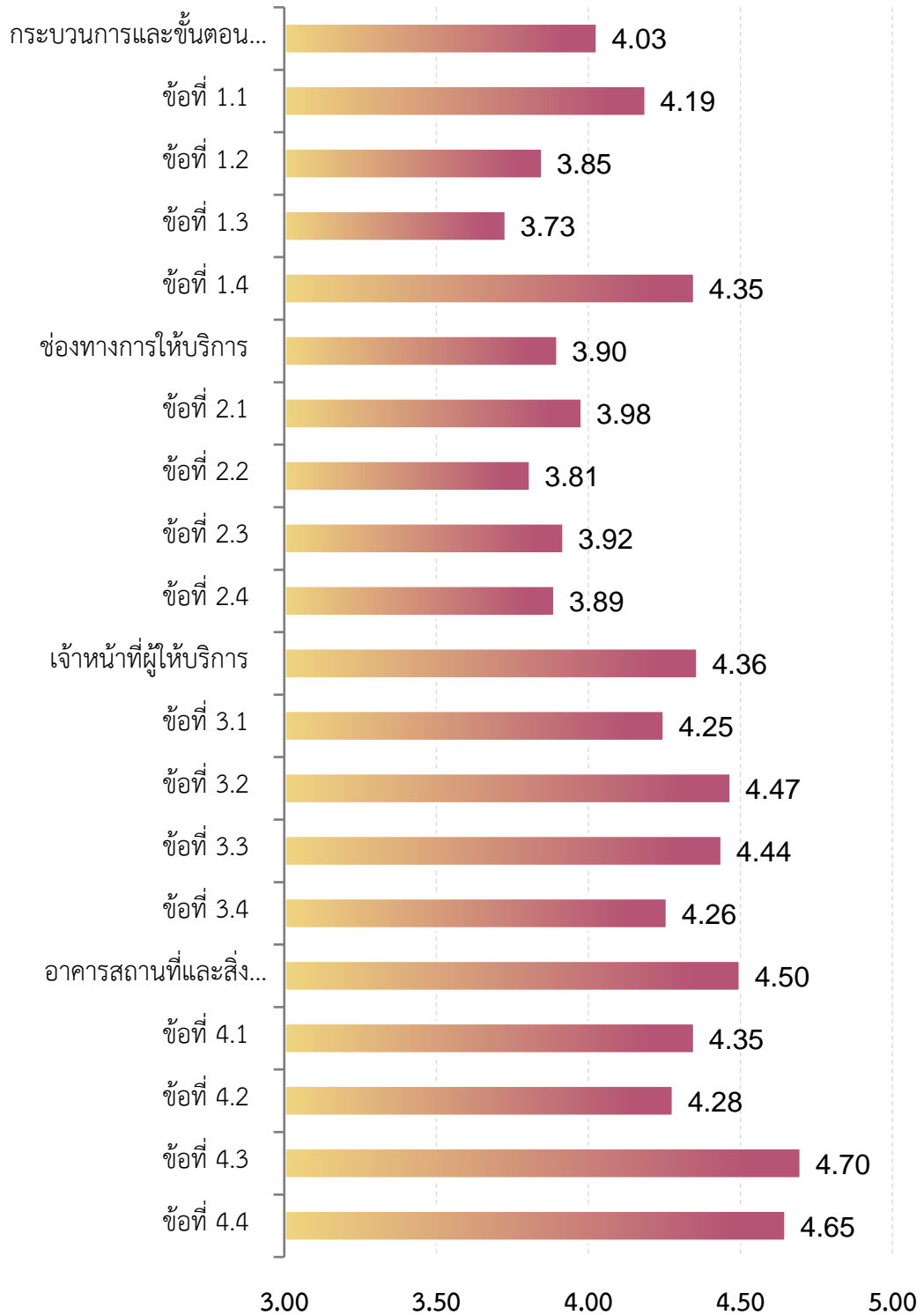
ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.60

2. มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.20

3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



ภาพที่ 4.11 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา

ประเด็น (n = 100)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.29	0.39	85.80	มากที่สุด
1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.27	0.51	85.40	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.06	0.34	81.20	มาก
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.24	0.48	84.80	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.60	0.53	92.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.19	0.49	83.80	มาก
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.27	0.45	85.40	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	4.10	0.63	82.00	มาก
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	4.25	0.44	85.00	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.14	0.59	82.80	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.41	91.60	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.47	0.50	89.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.69	0.47	93.80	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.47	0.50	89.40	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.33	91.40	มากที่สุด
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างพอเพียง	4.36	0.50	87.20	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.77	0.45	95.40	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้ อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	4.57	0.52	91.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.41	0.20	88.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านการศึกษา โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.60

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.40

2. **เจ้าหน้าที่ให้บริการวางด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.80

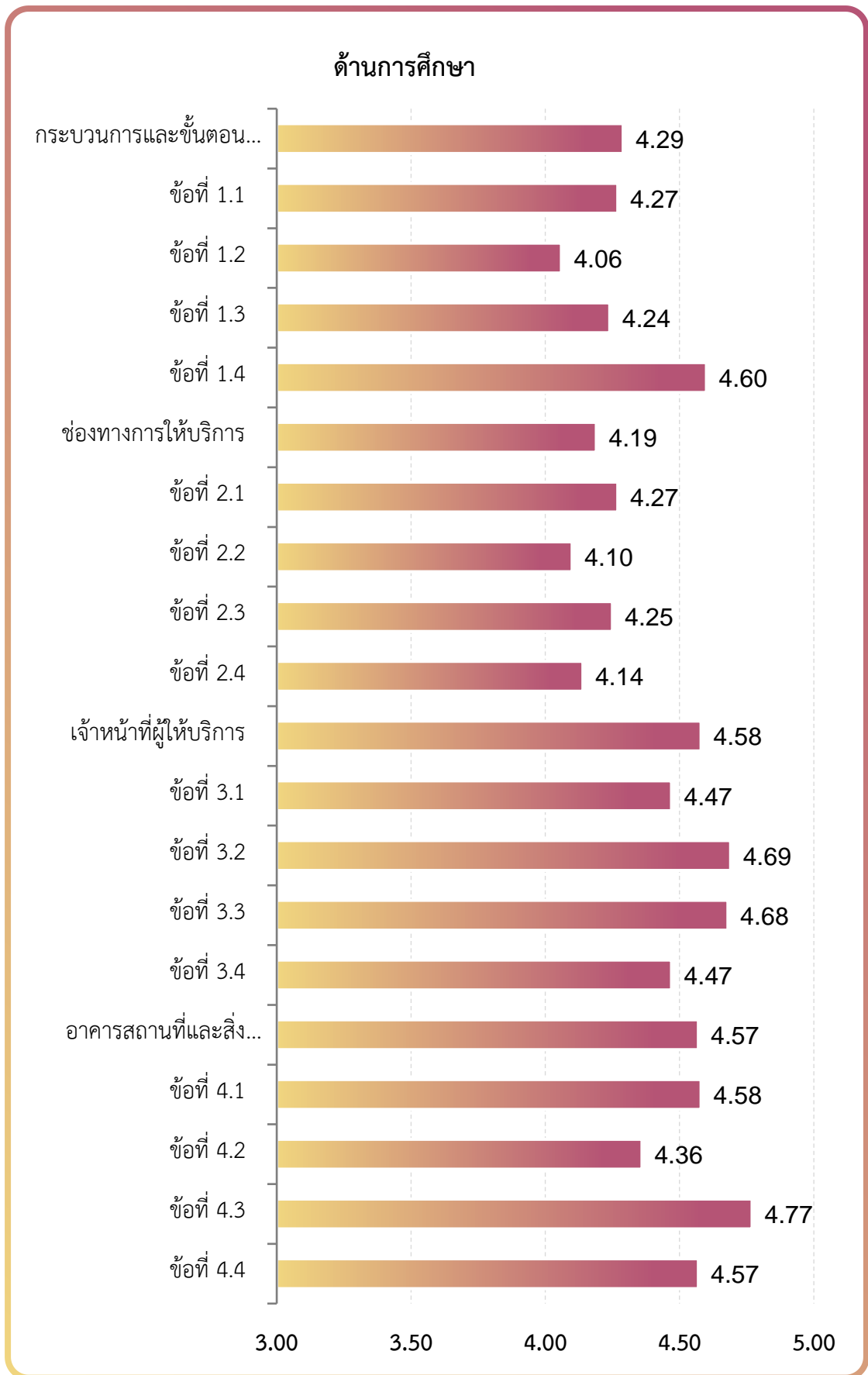
3. **เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.60

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

2. **มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

3. **มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80



ภาพที่ 4.12 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็น (n = 100)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.25	0.38	85.00	มากที่สุด
1.1 มีช่องทางการให้บริการ การยื่นแบบแสดงรายการเพื่อประเมินภาษีที่ดิน ภาษีป้าย และสิ่งปลูกสร้าง การยื่นชำระค่าภาษีที่ดิน ชำระภาษีป้าย ที่หลากหลาย	4.25	0.50	85.00	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.05	0.30	81.00	มาก
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.25	0.48	85.00	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.46	0.52	89.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.06	0.55	81.20	มาก
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.21	0.61	84.20	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	4.20	0.78	84.00	มาก
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	3.98	0.57	79.60	มาก
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	3.85	0.63	77.00	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	0.39	87.80	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.35	0.50	87.00	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.53	0.52	90.60	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.41	0.57	88.20	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.27	0.53	85.40	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	0.36	89.40	มากที่สุด
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ	4.43	0.61	88.60	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างพอเพียง	4.41	0.49	88.20	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้ อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	4.34	0.57	86.80	มากที่สุด
ภาพรวม	4.30	0.27	86.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.60

2. **เจ้าหน้าที่ให้บริการวางด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60

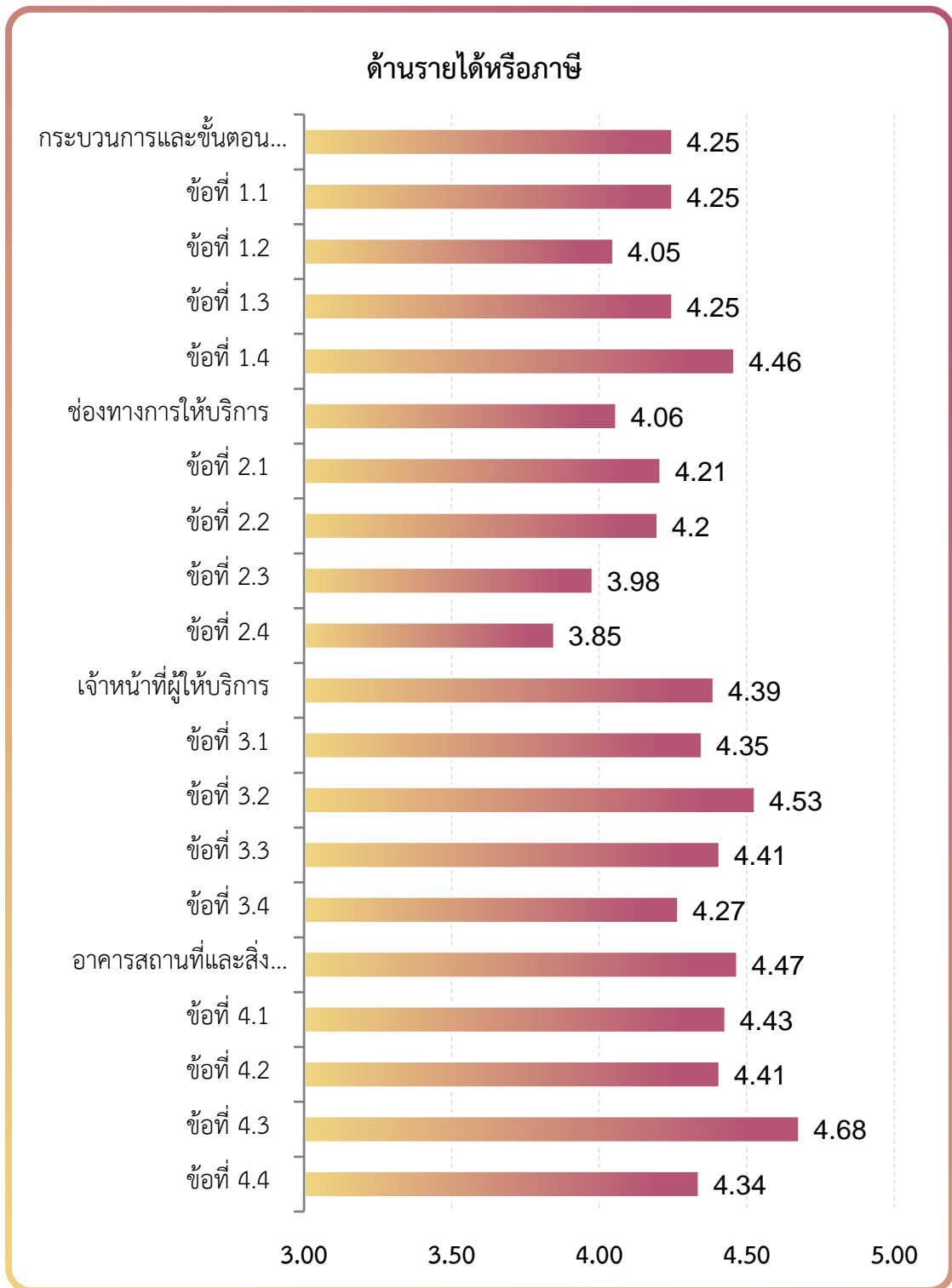
3. **มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00

2. **มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80



ภาพที่ 4.13 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น (n = 100)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.17	0.53	83.40	มาก
1.1 มีช่องทางการให้บริการงานสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย เอดส์ ผู้พิการ และเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิดที่หลากหลาย	4.18	0.72	83.60	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความ ชัดเจน	3.99	0.56	79.80	มาก
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.03	0.66	80.60	มาก
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.47	0.61	89.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.86	0.79	77.20	มาก
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.01	0.92	80.20	มาก
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูล ข่าวสาร	3.98	0.98	79.60	มาก
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ	3.86	0.84	77.20	มาก
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	3.59	0.75	71.80	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.36	0.42	87.20	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัว เรียบร้อยเหมาะสม	4.16	0.49	83.20	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความตั้งใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.57	0.56	91.40	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.54	0.56	90.80	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.16	0.58	83.20	มาก
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.39	87.80	มากที่สุด
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการ ให้บริการ	4.11	0.42	82.20	มาก
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่าง พอเพียง	4.32	0.49	86.40	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.57	0.54	91.40	มากที่สุด
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้ อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	4.57	0.54	91.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.21	0.35	84.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ / มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ / มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56, 0.54 และ 0.54 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40

2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80

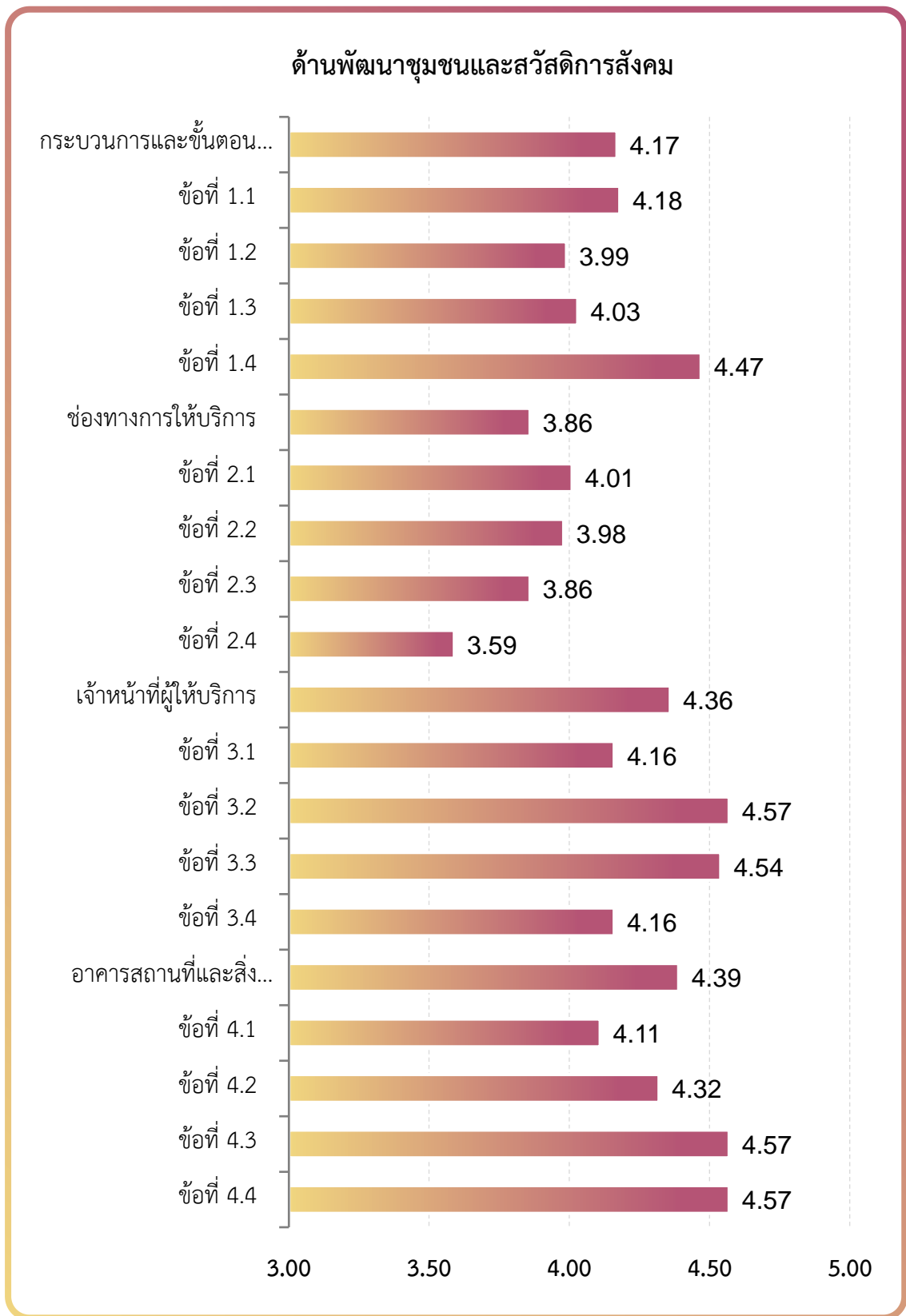
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80

2. มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

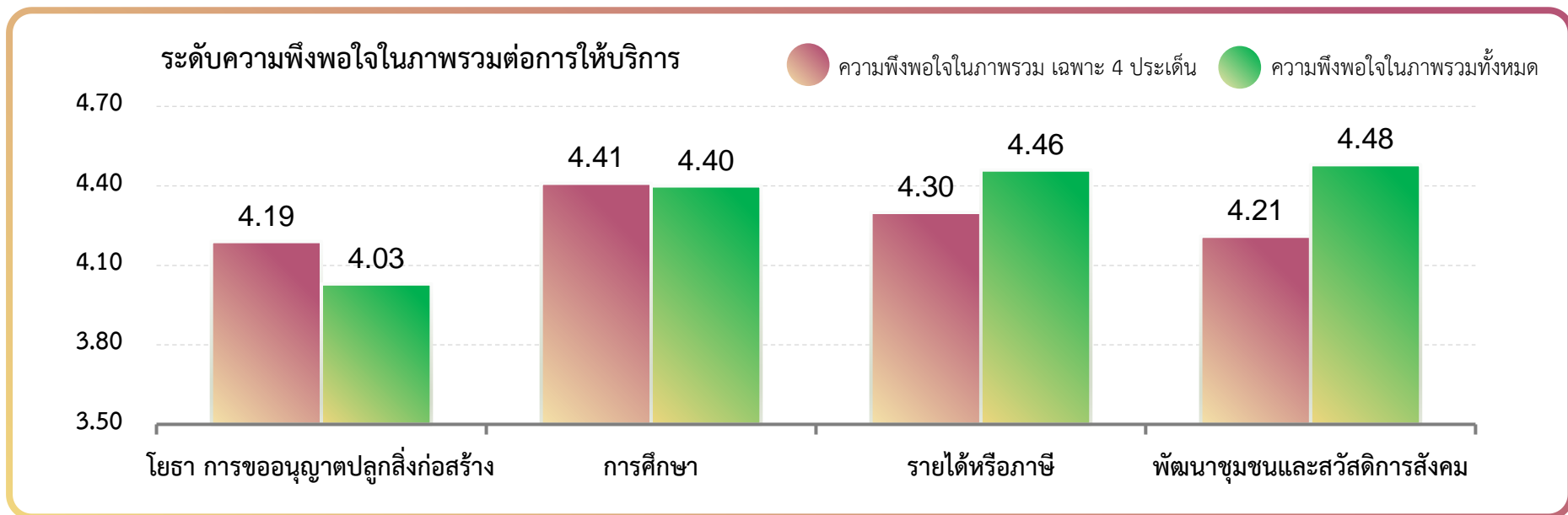
3. มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60



ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

งานบริการด้าน	ความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น				ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด			
	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.19	0.34	83.80	มาก	4.03	0.82	80.60	มาก
การศึกษา	4.41	0.20	88.20	มากที่สุด	4.40	0.53	88.00	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.30	0.27	86.00	มากที่สุด	4.46	0.52	89.20	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.21	0.35	84.20	มากที่สุด	4.48	0.61	89.60	มากที่สุด
รวม	4.28	0.29	85.60	มากที่สุด	4.34	0.62	86.80	มากที่สุด



ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

จากตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น (กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก) และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80

หากมองในแต่ละงาน พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านการศึกษา** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านรายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20

4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามข้อมูลการใช้บริการ

ข้อมูลการใช้บริการ	\bar{X}	SD	ร้อยละ	แปลผล
เพศ				
ชาย	4.29	0.28	85.80	มากที่สุด
หญิง	4.27	0.33	85.40	มากที่สุด
ช่วงอายุ				
18 – 30 ปี	4.16	0.33	83.20	มาก
31 – 40 ปี	4.26	0.32	85.20	มากที่สุด
41 – 50 ปี	4.21	0.28	84.20	มากที่สุด
51 – 60 ปี	4.37	0.33	87.40	มากที่สุด
61 ปีขึ้นไป	4.29	0.27	85.80	มากที่สุด
สถานภาพสมรส				
โสด	4.22	0.26	84.40	มากที่สุด
สมรส	4.28	0.32	85.60	มากที่สุด
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4.33	0.30	86.60	มากที่สุด
ระดับการศึกษา				
ไม่รู้หนังสือ	4.33	0.47	86.60	มากที่สุด
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	4.31	0.27	86.20	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.30	0.28	86.00	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	4.23	0.37	84.60	มากที่สุด
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	4.26	0.32	85.20	มากที่สุด
ปริญญาตรี	4.21	0.32	84.20	มากที่สุด
สูงกว่าปริญญาตรี	4.24	0.49	84.80	มากที่สุด
อาชีพหลัก				
นักเรียน/นักศึกษา	4.29	0.27	85.80	มากที่สุด
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.27	0.31	85.40	มากที่สุด
พนักงานเอกชน	4.15	0.15	83.00	มาก
รับจ้างทั่วไป	4.31	0.33	86.20	มากที่สุด
เกษตรกร	4.26	0.31	85.20	มากที่สุด
ว่างงาน	4.32	0.31	86.40	มากที่สุด
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4.33	0.24	86.60	มากที่สุด
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.29	0.41	85.80	มากที่สุด
อื่น ๆ	-	-	-	-

ข้อมูลการใช้บริการ	\bar{X}	SD	ร้อยละ	แปลผล
รายได้ต่อเดือน				
ไม่มีรายได้	4.31	0.28	86.20	มากที่สุด
ไม่เกิน 5,000 บาท	4.27	0.32	85.40	มากที่สุด
5,001 – 10,000 บาท	4.22	0.32	84.40	มากที่สุด
10,001 – 15,000 บาท	4.26	0.26	85.20	มากที่สุด
15,001 – 20,000 บาท	4.40	0.30	88.00	มากที่สุด
20,001 – 25,000 บาท	4.22	0.14	84.40	มากที่สุด
25,001 – 30,000 บาท	4.32	0.51	86.40	มากที่สุด
มากกว่า 30,000 บาท	4.40	0.38	88.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลการใช้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 รองลงมา คือ เพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40

จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงอายุที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ช่วงอายุ 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 ช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 ช่วงอายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 และอายุ 18 - 30 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

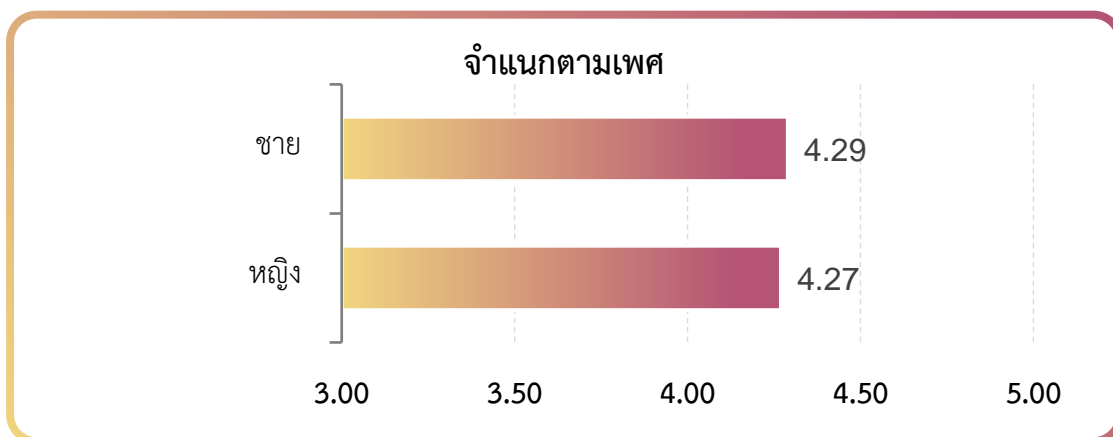
จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 และสถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ไม่รู้หนังสือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 รองลงมา คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 และปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

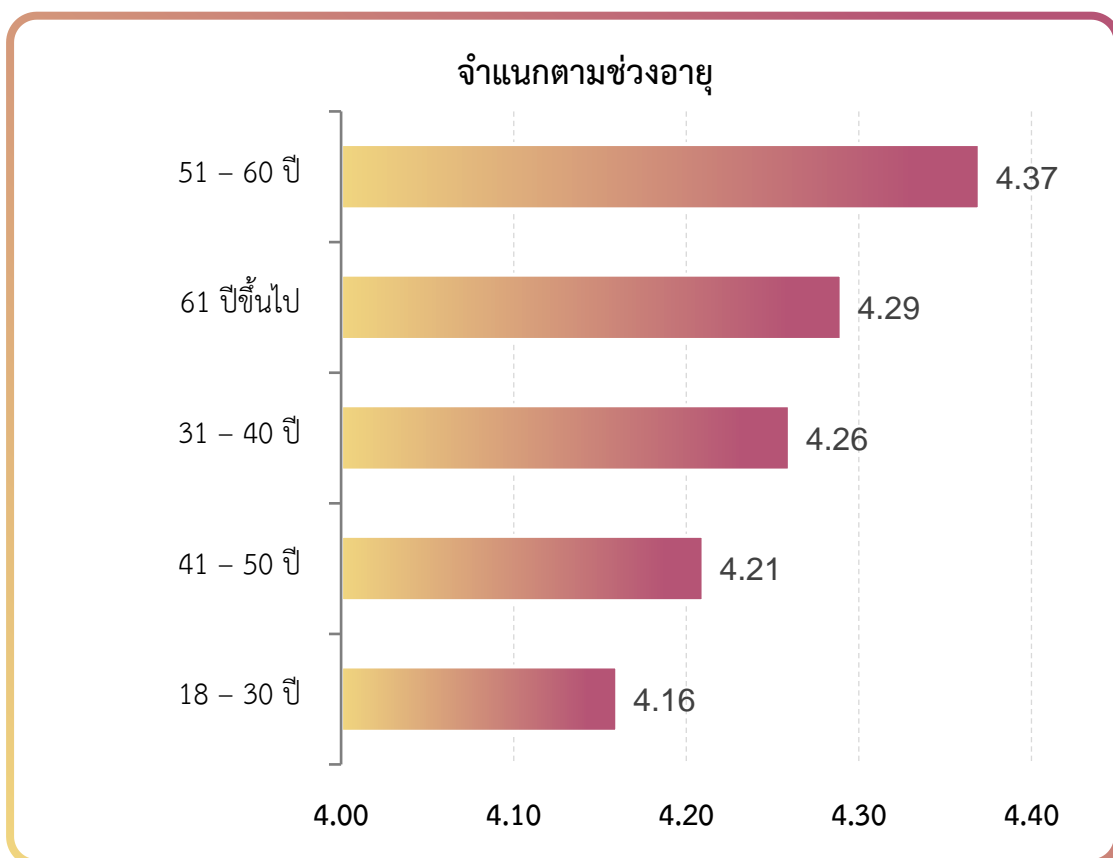
จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ คือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60 รองลงมา ว่างงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 นักเรียน/นักศึกษา และรับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 และ 0.41 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40 เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 และพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.15 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 25,001 -30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบน

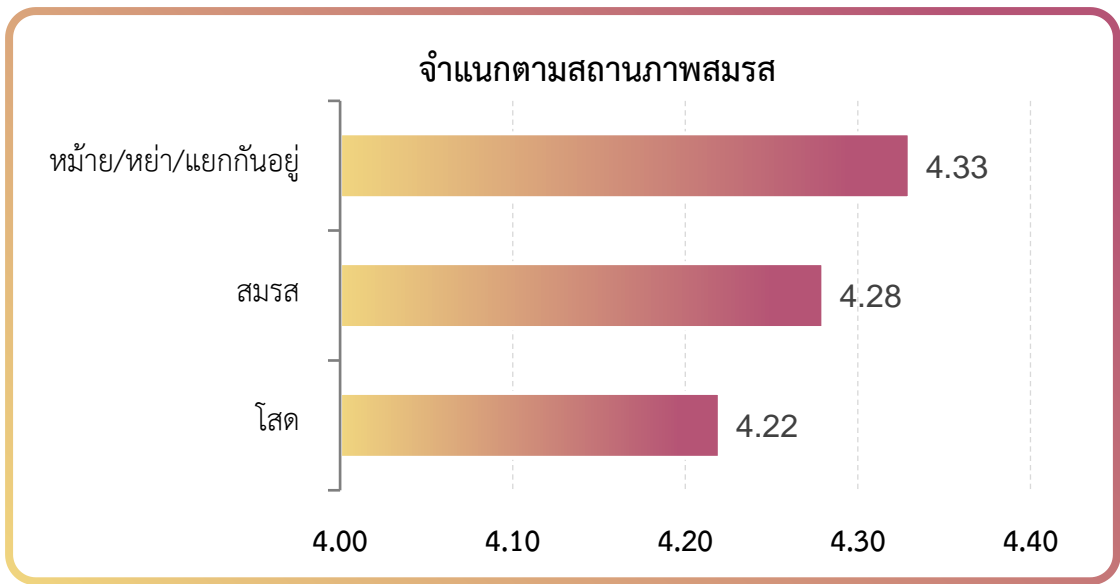
มาตรฐานเท่ากับ 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40 กลุ่มรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.26 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 กลุ่มรายได้ 5,001 – 10,000 บาท และกลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32 และ 0.14 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40



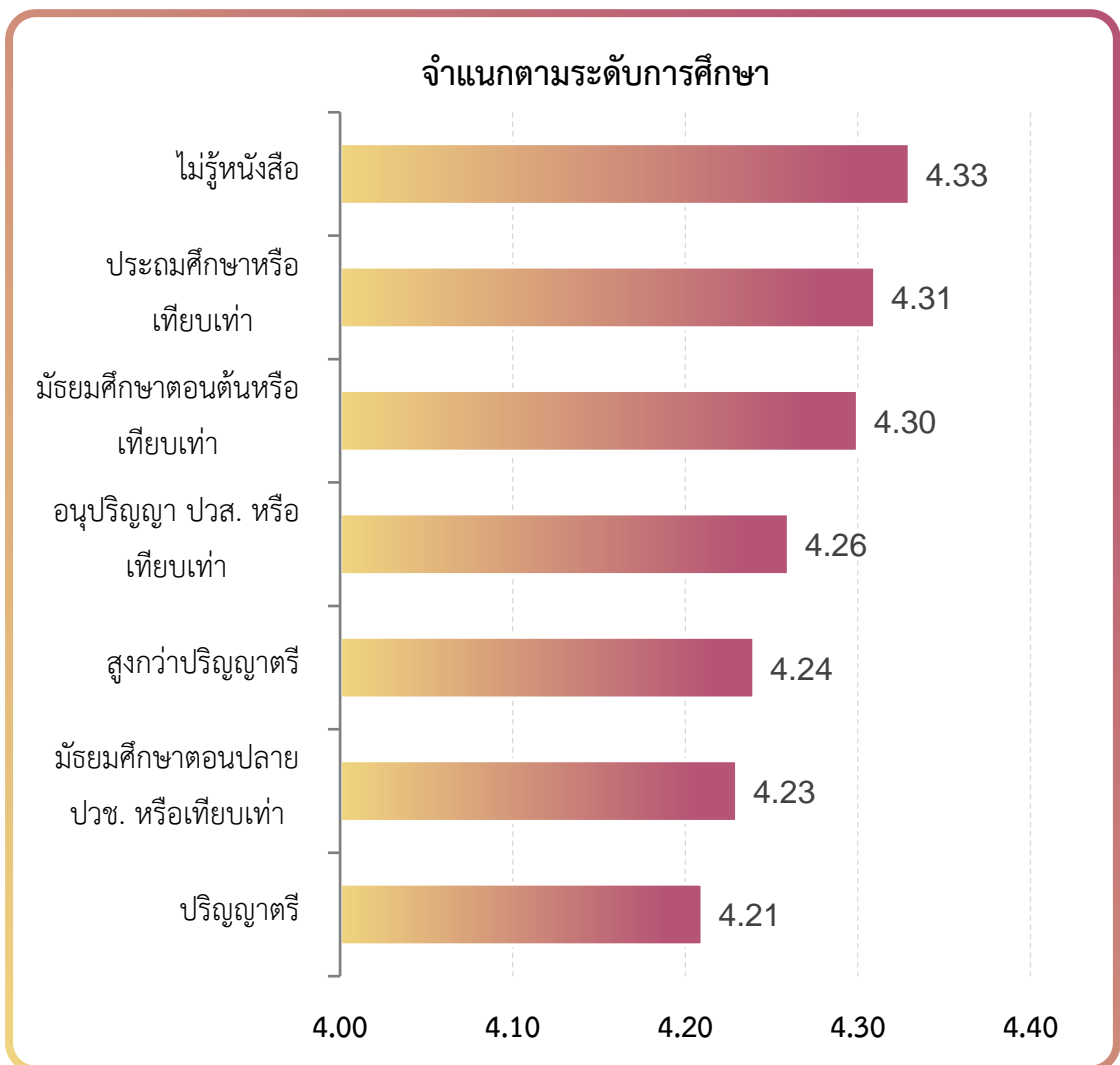
ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ



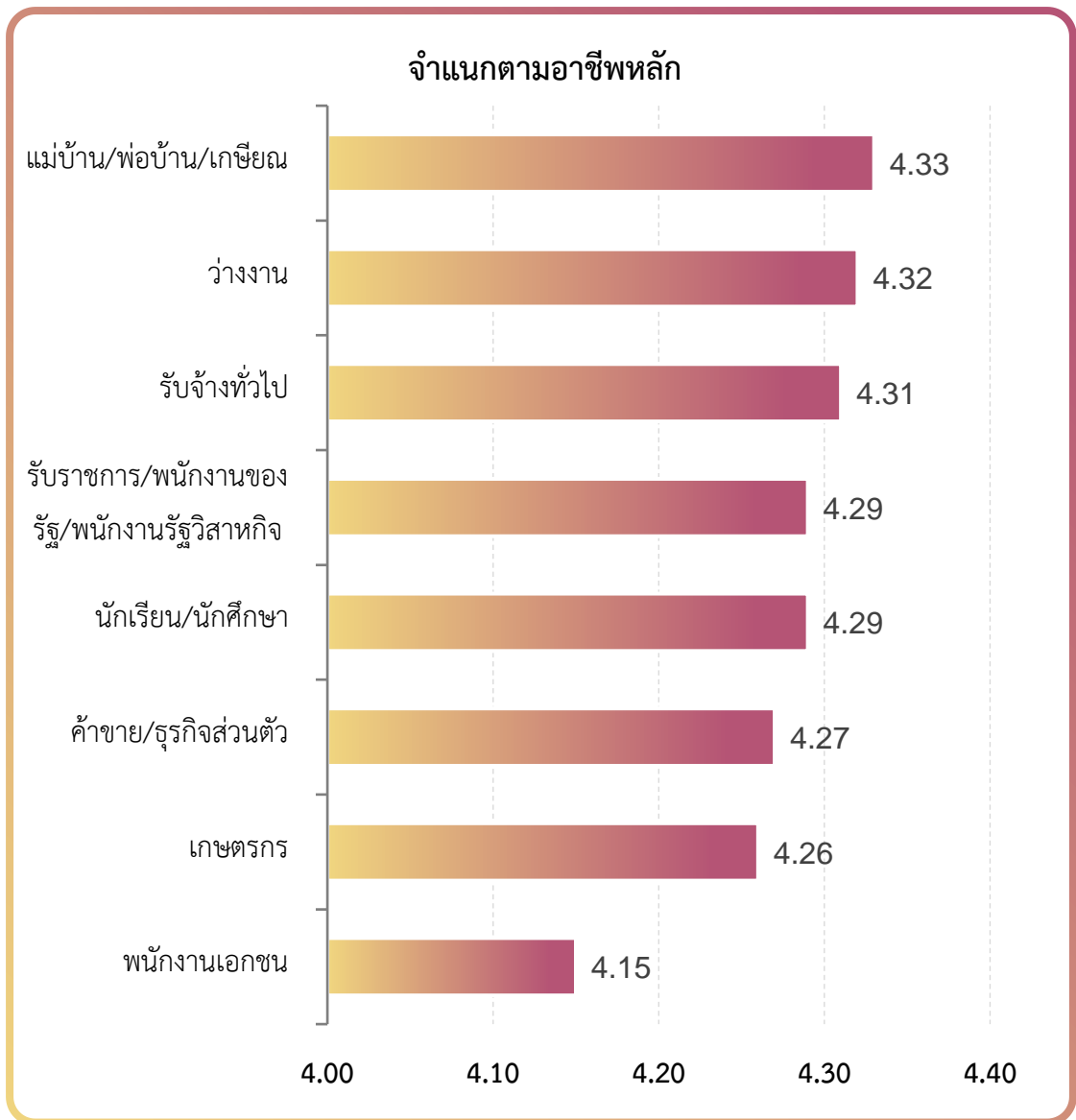
ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามช่วงอายุ



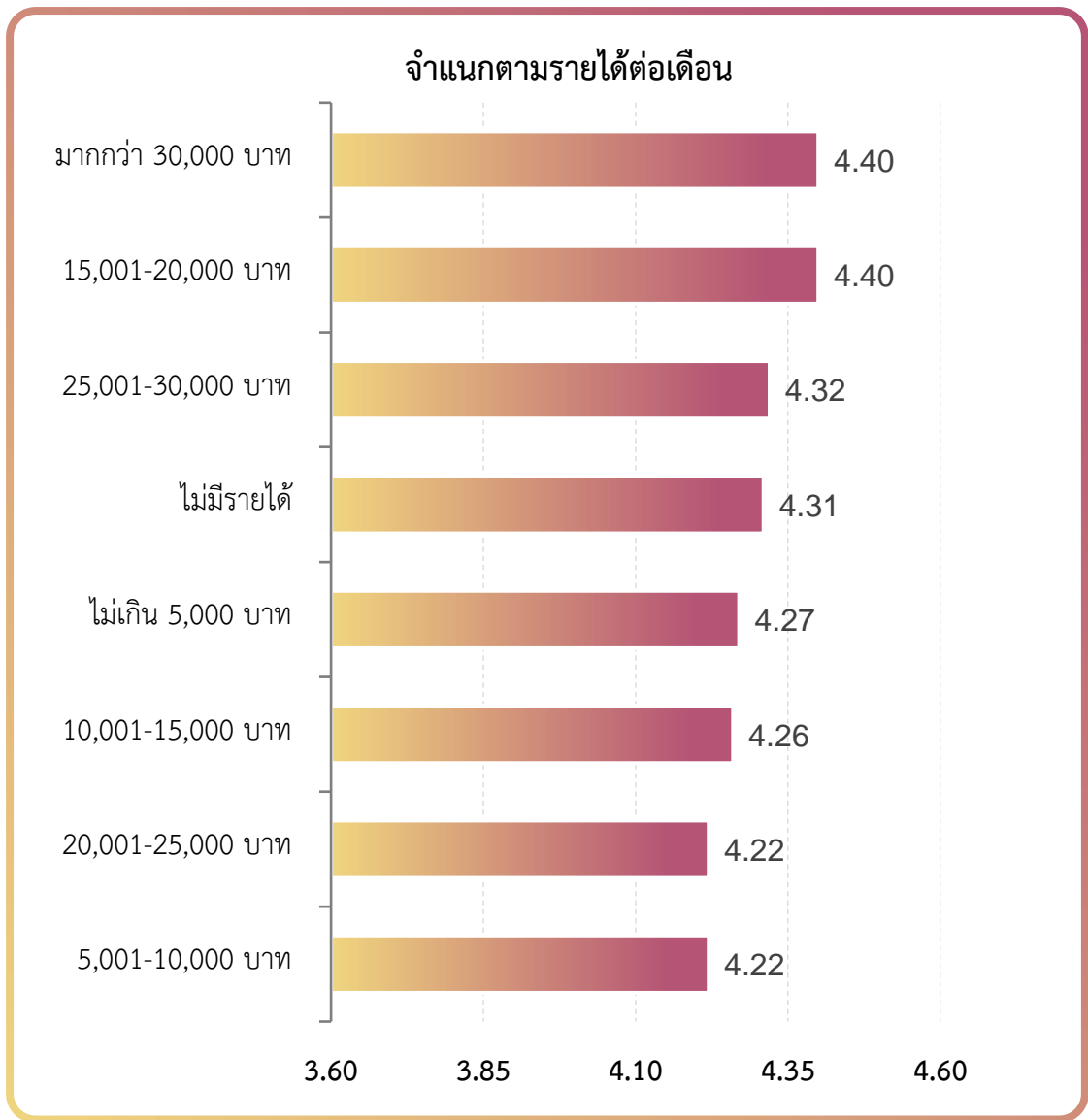
ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพสมรส



ภาพที่ 4.19 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษา



ภาพที่ 4.20 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพหลัก



ภาพที่ 4.21 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย

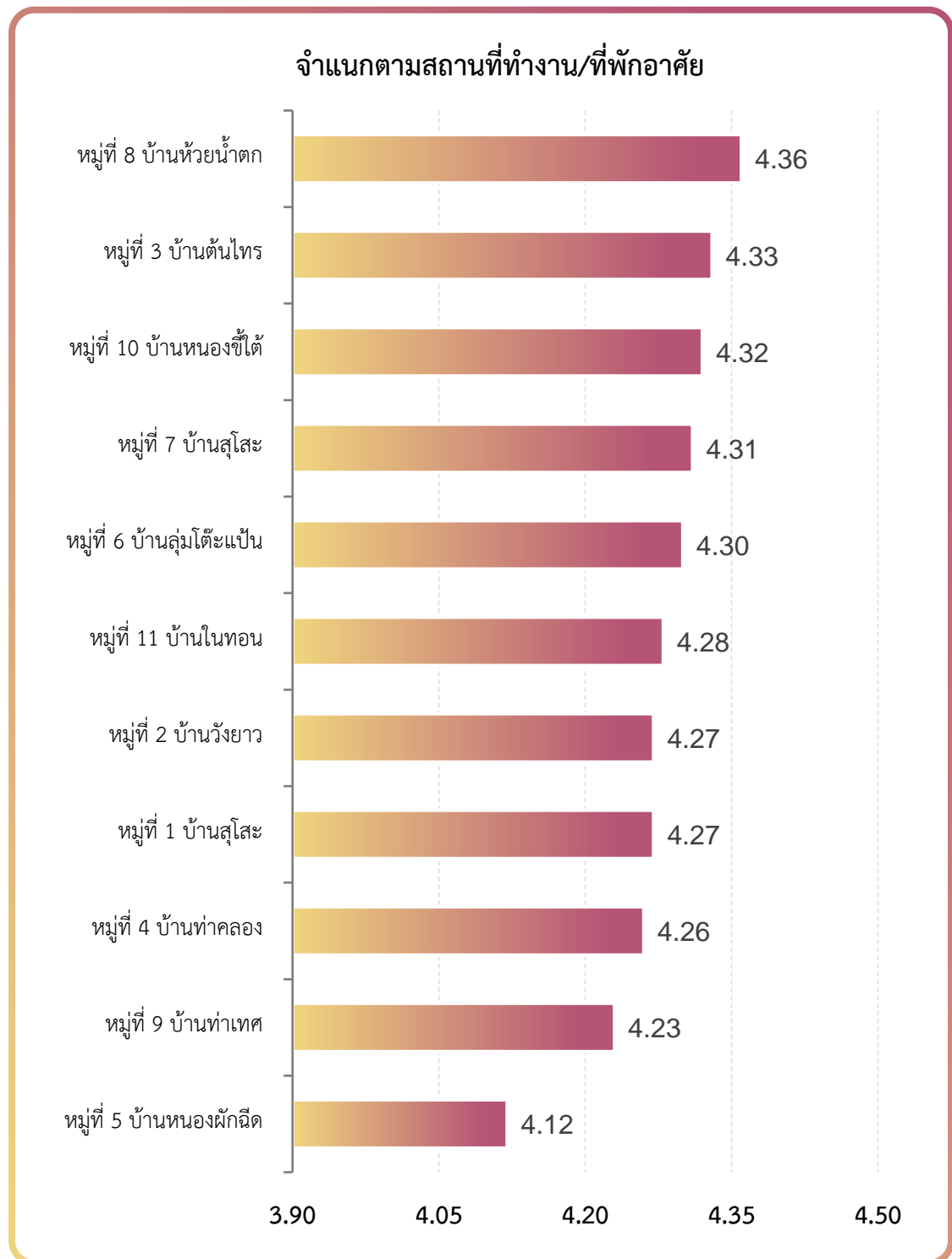
ชุมชน/หมู่บ้าน	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
หมู่ที่ 1 บ้านสุโสะ	4.27	0.27	85.40	มากที่สุด
หมู่ที่ 2 บ้านวังยาว	4.27	0.32	85.40	มากที่สุด
หมู่ที่ 3 บ้านต้นไทร	4.33	0.27	86.60	มากที่สุด
หมู่ที่ 4 บ้านท่าคลอง	4.26	0.33	85.20	มากที่สุด
หมู่ที่ 5 บ้านหนองผักฉืด	4.12	0.41	82.40	มาก
หมู่ที่ 6 บ้านลุ่มไตะแป้น	4.30	0.29	86.00	มากที่สุด
หมู่ที่ 7 บ้านสุโสะ	4.31	0.29	86.20	มากที่สุด
หมู่ที่ 8 บ้านห้วยน้ำตก	4.36	0.22	87.20	มากที่สุด
หมู่ที่ 9 บ้านท่าเทศ	4.23	0.20	84.60	มากที่สุด
หมู่ที่ 10 บ้านหนองขี้ไต้	4.32	0.32	86.40	มากที่สุด
หมู่ที่ 11 บ้านโนนทอน	4.28	0.38	85.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย โดยเรียงตามลำดับความพึงพอใจจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้

- หมู่ที่ 8 บ้านห้วยน้ำตก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20
- หมู่ที่ 3 บ้านต้นไทร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60
- หมู่ที่ 10 บ้านหนองขี้ไต้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40
- หมู่ที่ 7 บ้านสุโสะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20
- หมู่ที่ 6 บ้านลุ่มไตะแป้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80
- หมู่ที่ 11 บ้านโนนทอน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60
- หมู่ที่ 1 บ้านสุโสะ และหมู่ที่ 2 บ้านวังยาว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 และ 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40
- หมู่ที่ 4 บ้านท่าคลอง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

9. หมู่ที่ 9 บ้านท่าเทศ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

10. หมู่ที่ 5 บ้านหนองผักฉืด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40



ภาพที่ 4.22 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย

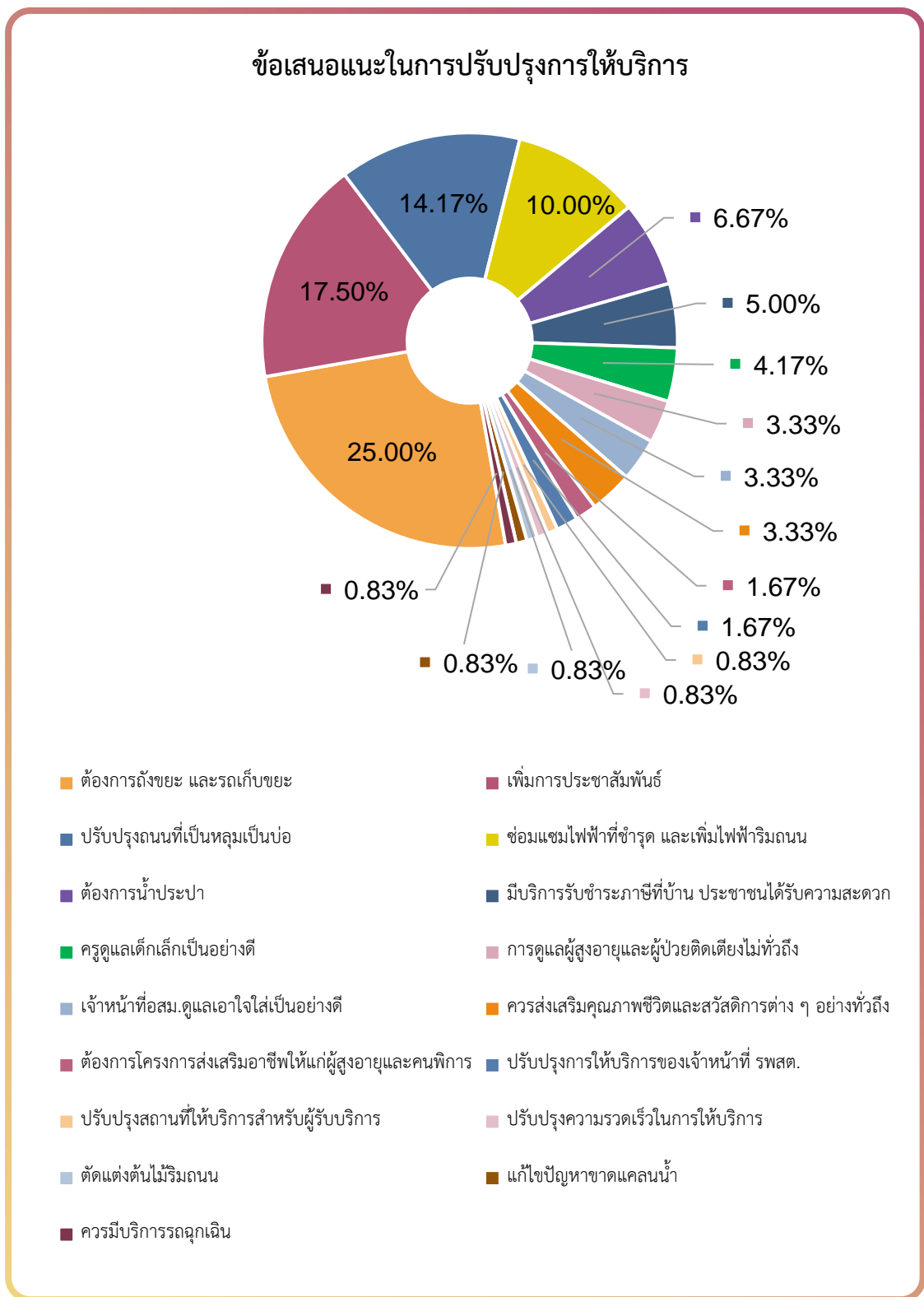
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตารางที่ 4.13 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการถังขยะ และรถเก็บขยะ	30	25.00
เพิ่มการประชาสัมพันธ์	21	17.50
ปรับปรุงถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ	17	14.17
ซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุด และเพิ่มไฟฟ้าริมถนน	12	10.00
ต้องการน้ำประปา	8	6.67
มีบริการรับชำระภาษีที่บ้าน ประชาชนได้รับความสะดวก	6	5.00
ครูดูแลเด็กเล็กเป็นอย่างดี	5	4.17
การดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียงไม่ทั่วถึง	4	3.33
เจ้าหน้าที่อสม.ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี	4	3.33
ควรส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสวัสดิการต่าง ๆ อย่างทั่วถึง	4	3.33
ต้องการโครงการส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้สูงอายุและคนพิการ	2	1.67
ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รพสต.	2	1.67
ปรับปรุงสถานที่ให้บริการสำหรับผู้รับบริการ	1	0.83
ปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ	1	0.83
ตัดแต่งต้นไม้ริมถนน	1	0.83
แก้ไขปัญหาขาดแคลนน้ำ	1	0.83
ควรมีบริการรถฉุกเฉิน	1	0.83
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 4.13 แสดงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ต้องการถังขยะ และรถเก็บขยะมากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ปรับปรุงถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.17 ซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุด และเพิ่มไฟฟ้าริมถนน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ต้องการน้ำประปา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 มีบริการรับชำระภาษีที่บ้าน ประชาชนได้รับความสะดวก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ครูดูแลเด็กเล็กเป็นอย่างดี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 การดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียงไม่ทั่วถึง / เจ้าหน้าที่อสม.ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี / ควรส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสวัสดิการต่าง ๆ อย่างทั่วถึง จำนวนประเด็นละ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ต้องการโครงการส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้สูงอายุและคนพิการ / ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รพสต. จำนวนประเด็นละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ / ปรับปรุงความ

รวดเร็วในการให้บริการ / ตัดแต่งต้นไม้ริมถนน / แก้ไขปัญหาขาดแคลนน้ำ / ควรมีบริการรถฉุกเฉิน
จำนวนประเด็นละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83



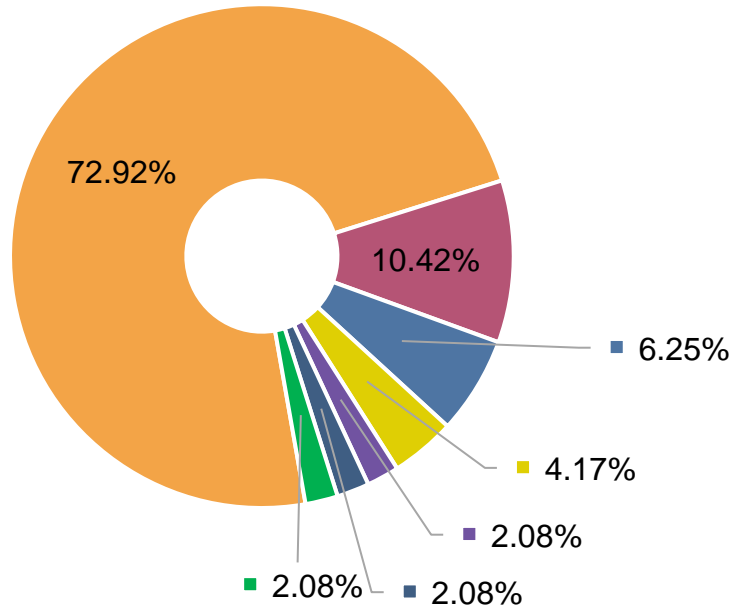
ภาพที่ 4.23 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อเสนอแนะ
ในการปรับปรุงการให้บริการ

ตารางที่ 4.14 ความคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ควรปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค ระบบน้ำประปา การจัดการขยะมูลฝอย การซ่อมแซมถนน และไฟฟ้าส่องสว่าง	35	72.92
จัดทำแผนพัฒนาชุมชน การจัดสวัสดิการให้ทั่วถึง	5	10.42
ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย	3	6.25
จัดสรรอุปกรณ์ทางการแพทย์สำหรับการบริการในชุมชน	2	4.17
เพิ่มสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย	1	2.08
ตรวจสอบปัญหาของประชาชน	1	2.08
ปรับปรุงระบบการดูแลผู้สูงอายุ	1	2.08
รวม	48	100.00

จากตารางที่ 4.14 แสดงความคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค ระบบน้ำประปา การจัดการขยะมูลฝอย การซ่อมแซมถนน และไฟฟ้าส่องสว่างมากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 72.92 จัดทำแผนพัฒนาชุมชน การจัดสวัสดิการให้ทั่วถึงจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.42 ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.35 จัดสรรอุปกรณ์ทางการแพทย์สำหรับการบริการในชุมชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 เพิ่มสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย / ตรวจสอบปัญหาของประชาชน / ปรับปรุงระบบการดูแลผู้สูงอายุ จำนวนประเด็นละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08

ความคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการ



- ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค ระบบน้ำประปา การจัดการขยะมูลฝอย การซ่อมแซมถนน และไฟฟ้าส่องสว่าง
- จัดทำแผนพัฒนาชุมชน การจัดสวัสดิการให้ทั่วถึง
- ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย
- จัดสรรอุปกรณ์ทางการแพทย์สำหรับการบริการในชุมชน
- เพิ่มสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย
- ตรวจสอบปัญหาของประชาชน
- ปรับปรุงระบบการดูแลผู้สูงอายุ

ภาพที่ 4.24 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ 2567 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2. ด้านการศึกษา 3. ด้านรายได้หรือภาษี และ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านต่าง ๆ ที่ อปท. กำหนด ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

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

ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยทำการทดสอบ (Try out) แบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย รวม 30 คน แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป ในส่วนของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.884 ซึ่งสูงพอที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ทำการอบรมและฝึกทักษะแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง รวมถึงมีเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ควบคุมดูแลในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์โดยโปรแกรม

สำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง และแผนภูมิต่าง ๆ

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการใช้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง / ด้านการศึกษา / ด้านรายได้หรือภาษี / และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีจำนวน 100 คน เท่ากัน

2. กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 51 – 60 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท

3. กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทำงานหรือพักอาศัยอยู่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประกอบด้วย 11 หมู่บ้าน

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งาน คือ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง / ด้านการศึกษา / ด้านรายได้หรือภาษี / และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 และเมื่อพิจารณาจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60

4.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.40

4.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

4.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

5. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจได้ดังนี้

5.1 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ ด้านการศึกษา โดยภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20

5.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

5.1.1.1 อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.60

5.1.1.2 อันดับที่ 2 คือ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40

5.1.1.3 อันดับที่ 3 คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

5.1.1.4 อันดับที่ 4 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

5.1.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

5.1.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.40

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.80

3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.60

5.1.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

2) มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

3) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

5.2 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ ด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

5.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

5.2.1.1 อันดับที่ 1 คือ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

5.2.1.2 อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

5.2.1.3 อันดับที่ 3 คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

5.2.1.4 อันดับที่ 4 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

5.2.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายชื่อ สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

5.2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.60

2) **เจ้าหน้าที่ให้บริการวางด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60

3) **มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20

5.2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00

2) **มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

3) **ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน** มีความชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80

5.3 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ **ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

5.3.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

5.3.1.1 อันดับที่ 1 คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

5.3.1.2 อันดับที่ 2 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

5.3.1.3 อันดับที่ 3 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

5.3.1.4 อันดับที่ 4 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

5.3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.3.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **เจ้าหน้าที่ให้บริการวางด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ / มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ /**

มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40

2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80

3) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

5.3.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80

2) มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

3) มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูล ข่าวสาร มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

5.4 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 4 คือ ด้านโยธา การขออนุญาต ปลุกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

5.4.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.4.1.1 อันดับที่ 1 คือ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00

5.4.1.2 อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

5.4.1.3 อันดับที่ 3 คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

5.4.1.4 อันดับที่ 4 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

5.4.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.4.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.00

2) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

3) **เจ้าหน้าที่ให้บริการวางด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่** **ชื่อเสียงสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

5.4.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.60

2) **มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.20

3) **ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น (กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก) และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80

หากมองในแต่ละงาน พบว่า

6.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

6.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านการศึกษา** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

6.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านรายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20

6.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60

7. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

7.1 **จำแนกตามเพศ** พบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 รองลงมา คือ เพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40

7.2 **จำแนกตามช่วงอายุ** พบว่า ช่วงอายุที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ช่วงอายุ 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 ช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 ช่วงอายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 และช่วงอายุ 18 - 30 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

7.3 **จำแนกตามสถานภาพสมรส** พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 และสถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

7.4 **จำแนกตามระดับการศึกษา** พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ไม่รู้หนังสือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 รองลงมา คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 และปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

7.5 **จำแนกตามอาชีพ** พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ คีอ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60 รองลงมา ว่างาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 นักเรียน/นักศึกษา และรับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ

85.40 เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 และพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

7.6 **จำแนกตามรายได้** พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 25,001 -30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40 กลุ่มรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 กลุ่มรายได้ 5,001 – 10,000 บาท และกลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

8. ระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย โดยเรียงตามลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด สรุปได้ดังนี้

8.1 หมู่ที่ 8 บ้านห้วยน้ำตก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

8.2 หมู่ที่ 3 บ้านต้นไทร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

8.3 หมู่ที่ 10 บ้านหนองซี้ใต้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40

8.4 หมู่ที่ 7 บ้านสุโสะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20

8.5 หมู่ที่ 6 บ้านลุ่มไต้แป้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

8.6 หมู่ที่ 11 บ้านในทอน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60

8.7 หมู่ที่ 1 บ้านสุโสะ และหมู่ที่ 2 บ้านวังยาว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40

8.8 หมู่ที่ 4 บ้านท่าคลอง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

8.9 หมู่ที่ 9 บ้านท่าเตศ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

8.10 หมู่ที่ 5 บ้านหนองผักถืด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

9. ข้อเสนอแนะในการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

9.1 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ต้องการถังขยะและรถเก็บขยะมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 17.50 ปรับปรุงถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ คิดเป็นร้อยละ 14.17 ซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุด และเพิ่มไฟฟ้าริมถนน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ต้องการน้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 6.67 มีบริการรับชำระภาษีที่บ้าน ประชาชนได้รับความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 5.00 ครูดูแลเด็กเล็กเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 4.17 การดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียงไม่ทั่วถึง / เจ้าหน้าที่อสม.ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี / ควรส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสวัสดิการต่าง ๆ อย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 3.33 ต้องการโครงการส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้สูงอายุและคนพิการ / ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รพสต. คิดเป็นร้อยละ 1.67 ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ / ปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ / ตัดแต่งต้นไม้ริมถนน / แก้ไขปัญหาขาดแคลนน้ำ / ควรให้บริการรถฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 0.83

9.2 ความคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงระบบสาธารณสุขโรคระบบน้ำประปา การจัดการขยะมูลฝอย การซ่อมแซมถนน และไฟฟ้าส่องสว่างมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.92 จัดทำแผนพัฒนาชุมชน การจัดสวัสดิการให้ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 10.42 ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย คิดเป็นร้อยละ 6.35 จัดสรรอุปกรณ์ทางการแพทย์สำหรับการบริการในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 4.17 เพิ่มสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย / ตรวจสอบปัญหาของประชาชน / ปรับปรุงระบบการดูแลผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 2.08

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยงานบริการ**ด้านการศึกษา** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้เนื่องจากเป็นงานบริการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคน ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 88.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ แสดงให้เห็นถึงการมีจิตบริการและมีความพร้อมในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ซึ่งจิตบริการ (Service mind) เป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ ผู้ให้บริการที่มีจิตบริการที่ดีจะแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ โดยผู้ให้บริการที่เป็นเลิศต้องให้ความสำคัญทุกด้าน ดังนี้

1) ลักษณะทางสติปัญญา การช่างสังเกต ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความรู้ในงานที่ทำ ช่วยตอบ

คำถามได้ถูกต้องและลดข้อผิดพลาด ผู้มีความสามารถทางสติปัญญาจะหมั่นศึกษาทฤษฎีเปรียบเทียบและ เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ ลดขั้นตอนและเวลาในการทำงาน 2) การแสดงกิริยาท่าทาง ความกระตือรือร้น น้ำเสียงนุ่มนวล และการควบคุมอารมณ์ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ การบริการ ต้องคำนึงถึงการประสานงานกับคนจำนวนมาก ผู้ให้บริการควบคุมสติอารมณ์และแสดงออกอย่าง สุภาพ ปรับตัวเข้าหาเพื่อนร่วมงานและให้เกียรติกัน รวมถึงการทำงานตรงเวลาและกระตือรือร้น ซึ่งช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และการเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน และ 3) ความรับผิดชอบต่องาน เห็นความสำคัญของทุกงานทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ระลึกถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือ กล่าวขอบคุณและชมเชยเพื่อให้กำลังใจ รับผิดชอบต่อทรัพย์สินส่วนรวม ไม่เพิกเฉยเมื่อพบปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อส่วนรวม ผู้มีทัศนคติต่องานบริการที่ดีจะให้ความสำคัญ ต่องานและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีความเข้าใจและกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และ นำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการ (ชมพู เนินหาด, เพ็ญญา พิสัยพันธุ์ และดารารวรรณ รองเมือง, 2563)

2. สำหรับงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง** แต่ในภาพรวมผู้รับบริการยังคงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เพื่อยกระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการ องค์กรสามารถปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โดยพิจารณากระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีการวิเคราะห์กระบวนการทำงานในปัจจุบันและสอบถามความคิดเห็น จากพนักงานและผู้ให้บริการเกี่ยวกับขั้นตอนที่ซับซ้อนและปัญหาที่พบเจอ จากนั้นทำการตัดขั้นตอนที่ ซ้ำซ้อนหรือลดความยุ่งยากลง รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ เพื่อให้กระบวนการมี ระบบและง่ายต่อการใช้งาน การปรับปรุงในแต่ละด้านดังกล่าวจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของ ประชาชน และทำให้งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจในประเด็นอื่น ๆ ยังเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาและปรับปรุง เพื่อให้การบริการมีความ ครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับสมิต สัชฌุกร (2546) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของผู้ใช้ ที่มีต่อการบริการขององค์กร และใช้การแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ทั้งนี้เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่องและข้อได้เปรียบขององค์กร สำหรับการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้กลยุทธ์ สมัยใหม่ในการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ

3. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ พบว่า ระดับความ พึงพอใจที่มีต่องานบริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด และ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญของการกำหนดคุณภาพบริการ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เป็นสิ่งที่จับต้องได้รวมถึงสิ่งที่ปรากฏให้เห็น อาทิ วัสดุ อาคารสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับมาตรฐานการบริการ ดังนี้

- 1) การให้ความสนใจ ต้อนรับอย่างอบอุ่น ให้เกียรติประชาชน ตั้งใจฟังและสบตา
- 2) การให้ความใส่ใจ: เอาใจใส่บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แสดงท่าทีเหน้อยหน้าย ดิตตามเรื่องจนสำเร็จ
- 3) การบริการอย่างตั้งใจ: มั่นใจในความถูกต้อง จัดบริการตรงเวลา คุ่มค่า
- 4) การบริการอย่างเต็มใจ: สร้างความเชื่อมั่นว่าบริการมีประโยชน์สูงสุด ร่วมมือตอบสนองความต้องการ
- 5) การบริการอย่างจริงใจ: บริการน่าเชื่อถือ รับผิดชอบ ซื่อตรง เป็นธรรม
- 6) การบริการอย่างเข้าใจ: มีความรู้ มุ่งบริการคุณภาพสูง ถูกต้อง
- 7) การบริการอย่างรู้ใจ: สนองความต้องการถูกต้อง รวดเร็ว
- 8) การบริการอย่างมีน้ำใจ : เอื้ออาทร ให้คำแนะนำถูกต้อง เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน (ณภัทร ภูนาขาว และทตมัล แสงสว่าง, 2563)

4. สำหรับองค์ประกอบที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องปรับปรุงโดยด่วนเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชน การให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูล และการจัดการบริการควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากช่องทางการให้บริการที่ไม่เหมาะสมถือเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการของประชาชนทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ การปรับปรุงช่องทางการให้บริการควรครอบคลุมถึงการเพิ่มความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการ การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น การใช้ระบบออนไลน์ในการขอรับบริการ การใช้แอปพลิเคชันบนมือถือเพื่อให้ข้อมูลและบริการที่ต้องการ การจัดทำคู่มือหรือแนะนำการใช้บริการที่เข้าใจง่าย และการจัดหาช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย สอดคล้องกับ เพศศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2555) ที่กล่าวว่า จำนวนช่องทางการให้บริการสาธารณะ ถือเป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตวิสัยที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการเพิ่มความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการให้มากขึ้น โดยการกำหนดเป้าหมายช่องทางการให้บริการสาธารณะที่เพิ่มขึ้น เช่น ในปีถัดไปต้องเพิ่มช่องทางการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอีก 1 ช่องทาง นอกเหนือจากที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ดีและ

การบริการที่ให้ความสำคัญกับการบริการประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ จึงต้องรักษาระดับความสำคัญของการให้บริการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ควรมีการดำเนินการศึกษาคูณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

3. ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาช่องทางการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เช่น การให้บริการออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน การใช้ระบบ ตอปรับอัตโนมัติ และการสร้างแพลตฟอร์มการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การบริการ มีความรวดเร็วและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันเวลาและเหมาะสม

บรรณานุกรม

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

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

- ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. *การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหัดลำพูน*. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- รศคนธ์ รัตเสริมพงศ์. (2557). *ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น*. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่นหน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รัตพล มนต์เสรีวงศ์และนิตนา ฐานิตธนกร. (2558). ปัจจัยการสร้างคุณค่าของตราสินค้า คุณภาพในการบริการและเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ: กรณีศึกษาร้านกาแฟแบรนด์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. *การประชุมวิชาการการบริหารและจัดการ ครั้งที่ 10*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). คุณค่าของตราสินค้า การรับรู้ คุณภาพในการให้บริการ คุณภาพของอาหาร และบรรยากาศที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารไทยของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. *การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2559 ครั้งที่ 3*. นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์ สไตลิส คอนเวนชั่น.
- วศิน อิงคพัฒนากุล. (2557). *แนวคิดในการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรเพื่อการจัดการทรัพยากรสู่ความมั่นคงทางอาหาร*. ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร (หน่วยที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิษญาดา แก้วสีขาว. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ กิจกรรมประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา*. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2558). *15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm>.

- สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี (รายงานการวิจัย). ราชบุรี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร
- สันต์ชัย รัตนะขวัญ. (2559). การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น>
- สำนักบริการวิชาการ. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2561. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธรรม ขนาศักดิ์ (2562). ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. วารสารการบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 10(1), 64-84.
- สุรียา พุฒพวง. (2547). พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนที่สัมพันธ์กับการจัดการ. วารสารวิชาการ, 3(6), 71.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารงานทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุเมธ เมฆาวณิชย์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. (ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยบูรพา
- เสาวลักษณ์ ตีมัน. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- อนุวัฒน์ เกิดสลุง. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้นอำเภอ พนัสนิคม จังหวัดลพบุรี. วารสารพัฒนาทักษะทางวิชาการอย่างยั่งยืน, 2(1), 49-63.
- อเนก กลยณี. (2542). ความพึงพอใจของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญศึกษาระดับมัธยมศึกษาวิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. (รายงานการค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อภิวัฒน์ จันตะนี, วลัยชชยา เลิศรัชชาพันธุ์, วันเฉลิม จันทรากุล และโยธี จันตะนี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์*, 7(1), 1-12.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชัน อินโดไชน่า.

อรรถ ก๊กผล. (2551). *หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

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

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, *วารสารการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 6(1), 25-37.

Cooper, A.M. (1985). *How to supervise people*. New York : McGraw – Hill.

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

Ghiselli, E. & Brown, C.W. (1992) *Personal and industrial psychology*. New York : McGraw – Hill.

Haque, Shamsul. (2001). The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance. (2001). *Public Administration*, 61(1), 65-82

Katz Elihu and Brenda Danet (1973). *Brenda, Bureaucracy and the Public*. New York: Basic Books.

Kotler and Armstrong. *Marketing Management: Analysis, planning Implementation and control*, 10 th ed NJ: PernticeHall. Maslow. Abraham H. *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row, 2002.

Lock, E. A. (1976). *The nature and cause of job satisfaction, Industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.

Milton, C. R. (1981). *Human Behavior in Organizations: Three Levels of Behavior*. New Jersey: Prentice - Hall Inc.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*. 64, 12-40.

Penchansky, Roy and Tomas William J. (1981). The Concep of Access Definition and Relationship to Consumer Satisfaction. *Medication Care*. 19, 127-140.

- Porter, L.W. and Steers, R.M. (1981). *Motivation and Work Behavior* (3rd ed). New York: McGraw-Hill.
- Shelly, Maynard W. 1975. *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Hutchison.
- Weber, M. (1996). *The Theory of social and economic organization*. New York: the Free.

ภาคผนวก ก
ภาพการลงพื้นที่



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรีัง ประจำปีงบประมาณ 2567

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรีัง ประจำปีงบประมาณ 2567 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรีัง ได้จัดทำโครงการขึ้นจึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามที่จริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาขอรับบริการ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง

2. ช่วงอายุ

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

3. สถานภาพ

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

4. ระดับการศึกษา

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

5. อาชีพหลัก

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

6. 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

7. สถานที่ทำงาน / ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชน

- 1) หมู่ที่ 1 บ้านสุโสะ
 2) หมู่ที่ 2 บ้านวังยาว
 3) หมู่ที่ 3 บ้านต้นไทร
 4) หมู่ที่ 4 บ้านท่าคลอง
 5) หมู่ที่ 5 บ้านหนองผักฉืด
 6) หมู่ที่ 6 บ้านลุ่มไตะแบง
 7) หมู่ที่ 7 บ้านสุโสะ
 8) หมู่ที่ 8 บ้านห้วยน้ำตก
 9) หมู่ที่ 9 บ้านท่าเทศ
 10) หมู่ที่ 10 บ้านหนองขี้ใต้
 11) หมู่ที่ 11 บ้านโนนทอน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

คำชี้แจงกรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

8. ท่านรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

- 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
 2) งานบริการการศึกษา
 3) งานบริการด้านรายได้และภาษี
 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ชื่อผู้เก็บแบบสอบถาม ชุดที่

ส่วนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย						
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน						
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว						
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง						
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร						
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ						
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม						
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ						
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างพอเพียง						
4.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ						
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม						
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....
2. ท่านมีความคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติมในเรื่องใด.....

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย						
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน						
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว						
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง						
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร						
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ						
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม						
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ						
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างพอเพียง						
4.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ						
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม						
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....
2. ท่านมีความคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติมในเรื่องใด.....

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีช่องทางการให้บริการ การยื่นแบบแสดงรายการเพื่อประเมินภาษีที่ดิน ภาษีป้าย และสิ่งปลูกสร้าง การยื่นชำระค่าภาษีที่ดิน ชำระภาษีป้าย ที่หลากหลาย						
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน						
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว						
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง						
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร						
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ						
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม						
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ						
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างพอเพียง						
4.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ						
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม						
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....
2. ท่านมีความคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติมในเรื่องใด.....

ส่วนที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีช่องทางการให้บริการงานสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้พิการ และเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิดที่หลากหลาย						
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน						
1.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว						
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง						
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร						
2.3 มีช่องทางในการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ						
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม						
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ						
4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มาใช้บริการอย่างพอเพียง						
4.3 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ						
4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารหรือพื้นที่ไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม						
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....
2. ท่านมีความคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติมในเรื่องใด.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม

รายนามคณะผู้วิจัย

หน่วยงานรับผิดชอบ

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

ผู้รับผิดชอบโครงการ

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

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิโรจน์ ผลพันธิน อธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ช่องทางดาวน์โหลดเอกสารงานวิจัยในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ
ประจำปีงบประมาณ 2567



มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ศูนย์การศึกษา ตรัง

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

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

