



รายงานวิจัย

ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ



ประจำปีงบประมาณ 2569

คำนำ

การติดตามและประเมินผลถือเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินงานด้านการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ช่วยสะท้อนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานในด้านต่าง ๆ ว่าสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแนวทางที่กำหนดไว้ได้มากน้อยเพียงใด อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งเสริมให้การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีความคุ้มค่า และก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างแท้จริง

การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมุ่งเน้นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ปรับปรุงภารกิจและกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และได้รับการตอบสนองต่อความต้องการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจึงนับเป็นข้อมูลย้อนกลับที่มีคุณค่าซึ่งสามารถนำมาใช้ประกอบการทบทวน ปรับปรุง และกำหนดทิศทางในการดำเนินงานตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนผู้รับบริการ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ที่ได้ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลสำหรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างดี คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำผลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีคุณภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างยั่งยืนต่อไป

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ศูนย์การศึกษา ตรัง

กันยายน 2569

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ดำเนินการโดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ต.รัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะในด้านต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ภายในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุในช่วงระหว่าง 45 – 54 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมงมากที่สุด และส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ ได้แก่ 1. ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ร้อยละ 92.40) 2. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ร้อยละ 91.40) 3. ด้านรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 90.00) และ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ร้อยละ 87.80) เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบของการให้บริการ พบว่า องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 98.80) 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 92.80) 3. ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 92.40) และ 4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 91.60)

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 43.75 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค คิดเป็นร้อยละ 42.71 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 5.21 ด้านประชาสัมพันธ์ / ด้านยาเสพติด คิดเป็นร้อยละ 3.12 ในแต่ละด้าน และ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 2.09

สรุปผลการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง



1 วัตถุประสงค์



เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ
ในด้านต่าง ๆ

2 ระเบียบวิธีวิจัย



กลุ่มตัวอย่าง
ประชาชนผู้รับบริการ
ในเขตพื้นที่ให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ
จำนวน 400 คน



เครื่องมือ
แบบสอบถาม



สถิติที่ใช้
ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3 ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง



เพศหญิง
มากกว่าเพศชาย



อายุ
45-54 ปี



สถานภาพ
สมรส



การศึกษา
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา



อาชีพ
เกษตรกร/ประมง



รายได้
ไม่เกิน 10,000 บาท

4 ผลการประเมินภาพรวม

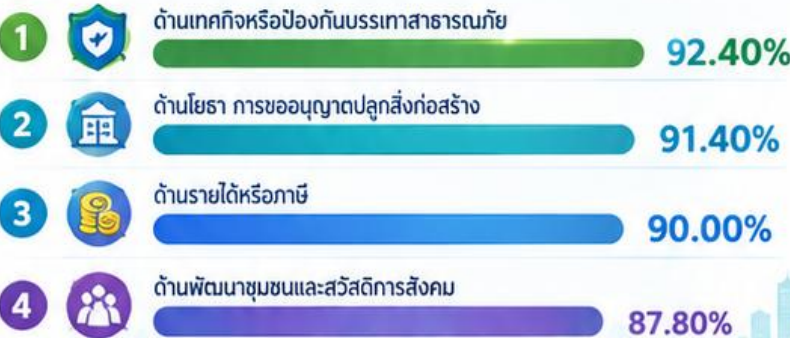
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ

90.40%

มากที่สุด

SD = 0.32

5 งานบริการ 4 ด้าน (เรียงจากสูงสุดไปต่ำสุด)



6 องค์ประกอบการให้บริการ (เรียงจากสูงสุดไปต่ำสุด)



7 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง



จุดเด่น



เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
98.80%



ประเด็นที่ควรเร่งพัฒนา



การจัดเก็บขยะมูลฝอย
และโครงสร้างพื้นฐาน/ระบบสาธารณูปโภค

ร่วมสร้างชุมชน
ให้ดียิ่งขึ้น

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ
ประจำปีงบประมาณ 2569

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.57	0.30	91.40	มากที่สุด
ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.62	0.27	92.40	มากที่สุด
ด้านรายได้หรือภาษี	4.50	0.37	90.00	มากที่สุด
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.39	0.33	87.80	มากที่สุด
รวม	4.52	0.32	90.40	มากที่สุด

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.34	92.20	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.53	0.41	90.60	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.45	93.00	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	0.46	88.60	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	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	6
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	16
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย	40
กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
การทดสอบเครื่องมือ.....	41
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
บทที่ 4 ผลการวิจัย	43
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	44
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ	51
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	52
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ	73

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย	77
อภิปรายผล	83
ข้อเสนอแนะ	85
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก ก ภาพการลงพื้นที่.....	91
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	101
รายนามคณะผู้วิจัย	107

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	42
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	44
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย	48
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ	51
ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ	52
ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ	53
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	55
ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	59
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	63
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	67
ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ	71
ตารางที่ 4.11 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ	73

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	45
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ.....	46
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ.....	46
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	47
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	47
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้.....	48
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย.....	50
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ.....	51
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ.....	53
ภาพที่ 4.10 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ.....	54
ภาพที่ 4.11 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	58
ภาพที่ 4.12 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย.....	62
ภาพที่ 4.13 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี.....	66
ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	70
ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ.....	71
ภาพที่ 4.16 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุง การให้บริการ.....	75



บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในยุคปัจจุบันที่กระแสโลกาภิวัตน์และการแข่งขันทวีความเข้มข้นขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประเทศไทยจำเป็นต้องเร่งพัฒนาศักยภาพของระบบราชการให้สามารถปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของภาครัฐให้ทัดเทียมระดับสากล ภายใต้แผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ ได้มีความพยายามปรับปรุงระบบราชการให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเปลี่ยนกระบวนการบริหารจากรูปแบบเดิมที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยนำเข้า (Input-based) เพียงอย่างเดียว มาสู่การบริหารที่มุ่งเน้นผลลัพธ์และคุณค่าของภารกิจ (Result-based และ Value-based) กล่าวคือ ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการทำงาน ความคุ้มค่าเชิงภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนหรือไม่จำเป็น การลดภารกิจที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน ตลอดจนการอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนในทุกระดับ การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการภายใต้แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนั้น จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญหลายประการไปพร้อมกัน ได้แก่ ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานต่อผลของการทำงาน การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานของภาครัฐ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ การติดตามตรวจสอบการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ ต้องดำเนินการให้เหมาะสมกับลักษณะและบริบทของแต่ละภารกิจ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริงต่อภารกิจของรัฐในภาพรวม

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพนั้น มิได้เกิดขึ้นได้โดยง่าย หากแต่ต้องอาศัยทั้ง “ศาสตร์” คือ องค์ความรู้เชิงหลักการและทฤษฎีด้านการจัดการบริการ และ “ศิลป์” คือทักษะเชิงปฏิบัติ ความสะดวกอ่อน และไหวพริบในการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ดังนั้น การศึกษาและทำความเข้าใจ

ลักษณะของการบริการอย่างถ่องแท้จึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานบริการในทุกระดับ ตั้งแต่ผู้ปฏิบัติงาน ระดับปฏิบัติการ ไปจนถึงผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งองค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งการบริการที่ดีนี้เองที่จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว ความสำคัญของการบริการต่อผู้ให้บริการนั้นสามารถพิจารณาได้ใน 2 มิติหลัก ได้แก่ ความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน และความสำคัญต่อผู้บริหาร ในด้านการปฏิบัติงาน บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการถือเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งยวดในกระบวนการให้บริการทั้งหมด เนื่องจากเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้มารับบริการหรือลูกค้า นับตั้งแต่ขั้นตอนแรกคือการต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อ ไปจนกระทั่งขั้นตอนสุดท้ายคือการอำลาบุคคลนั้น ๆ ตลอดกระบวนการนี้ การมีความเข้าใจในเรื่องการบริการอย่างลึกซึ้งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงวิธีปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยม อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้จักเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพในที่สุด ส่วนในด้านผู้บริหาร การมีความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติของการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถวางแผนกำหนดนโยบาย และสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินงานบริการได้อย่างเป็นระบบ ด้วยคุณภาพการบริการที่ยอดเยี่ยมและยั่งยืน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันต้องเผชิญกับความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองของประเทศที่ปรับเปลี่ยนไปตามกระแสโลกาภิวัตน์อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ทั้งด้านการค้า การลงทุน และการเคลื่อนย้ายแรงงาน ซึ่งล้วนเป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อย่างไรก็ตาม อาจกล่าวได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐที่ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาลในลักษณะที่เสริมแรงซึ่งกันและกัน มิใช่ในลักษณะของการแข่งขันแย่งชิงบทบาทหน้าที่ กล่าวคือ หน้าที่ของรัฐบาลนั้นเน้นไปที่การกำหนดเป้าหมายทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในระดับมหภาคของประเทศ ในขณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่หลักในการผลิตบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Local Public Goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าหน่วยงานส่วนกลางในหลายกรณี ด้วยเหตุผลสำคัญหลายประการ ได้แก่ การทำงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ การรับรู้ข้อมูลและความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุดและรวดเร็ว รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองต่อปัญหาเฉพาะพื้นที่ได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ ระบบการผลิตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) แตกต่างกันไปตามสภาพภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่น ยิ่งไปกว่านั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังต้องทำงานภายใต้บรรยากาศของการแข่งขันระหว่างหน่วยงาน โดยมีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานข้าม

พื้นที่และหน่วยงานอยู่เสมอ ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นสำคัญให้แต่ละท้องถิ่นต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการของตนอย่างต่อเนื่อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จึงถือเป็นหลักเกณฑ์สำคัญในการปฏิบัติราชการ โดยมุ่งเน้นให้คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง การบริหารราชการที่ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ตลอดจนการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยเน้นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นหรือซ้ำซ้อน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและความรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งการมีระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามหมวด 8 ของพระราชกฤษฎีกาฉบับดังกล่าว ซึ่งกำหนดให้ส่วนราชการต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างเป็นระบบ โดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในการให้บริการ ด้วยเหตุนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจึงได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยดำเนินการภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ อันได้แก่ มิติด้านประสิทธิภาพ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนากิจการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

จากความสำคัญและความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรีัง จึงเล็งเห็นความสำคัญของการดำเนินการวิจัยเรื่อง **“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”** โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรีัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำผลการศึกษาไปใช้พัฒนาแบบการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องและตรงตามความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่มากยิ่งขึ้น ตลอดจนเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารองค์กรในเชิงลึก ทั้งในด้านโครงสร้างการบริหารงาน กระบวนการทำงาน และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสุโสะ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) ด้านรายได้หรือภาษี
- 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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

3. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 6,645 คน (ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอปะเหลียน)

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยใช้แผนการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling)

การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Cochran, 1977) ดังนี้

$$n = 1 / [(4e2 / Z^2) + (1 / N)]$$

จากจำนวนประชาชนผู้มาใช้หรือขอรับบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ จำนวน 6,645 คน ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

3) ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมการศึกษาข้อมูลพื้นฐาน การจัดสร้างแบบสอบถาม การดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดทำรายงานผลการประเมิน โดยใช้ระยะเวลาดำเนินการทั้งสิ้น 3 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยไว้ดังนี้

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้ามาติดต่อหรือขอรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแก่ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม จนก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะ และความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานและใช้อ้างอิงในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ



บทที่ 2

วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สุโสะ ประจำปีงบประมาณ 2569 ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจน
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้เป็นจำนวนมาก
ซึ่งคำนิยามส่วนใหญ่มีหลักการสำคัญที่คล้ายคลึงกัน โดยอาจแตกต่างกันบ้างในด้านสำนวนและ
รายละเอียดปลีกย่อย ทั้งนี้ สามารถพิจารณาความหมายของการปกครองท้องถิ่นได้ดังนี้

มารดารัตน์ สุขสง่า และสันต์ชัย รัตนะขวัญ (2566) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการ
ปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นที่เกิดขึ้นจากการกระจายอำนาจของรัฐ โดยองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการเฉพาะของ
ประชาชนในแต่ละพื้นที่ เช่น การกำจัดขยะมูลฝอย การบำรุงรักษาถนนและทางระบายน้ำ การจัดหา
น้ำสะอาด และการดูแลพื้นที่สาธารณะ

พระครูธรรมศุท พระครูโสภณธรรมโชติ และสลาริวรรณ ทัพทวิ (2564) อธิบายว่า การปกครอง
ส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจของรัฐไปสู่ประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ
ปกครองตนเอง การกำหนดนโยบาย และการกำหนดทิศทางการพัฒนาพื้นที่ของตน โดยการปกครอง

ท้องถิ่นมีความสำคัญทั้งในด้านการวางรากฐานประชาธิปไตย การเรียนรู้การปกครองตนเอง และการแบ่งเบาภารกิจของรัฐบาล

จอห์น เจ. คลาร์ก (John J. Clarke, 1957: 87–89 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2552) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ โดยหน่วยการปกครองดังกล่าวได้รับการจัดตั้งและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547: 4–5 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2552) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองพื้นที่หรือชุมชนของตนเอง

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถมีส่วนร่วมในการปกครองและบริหารจัดการพื้นที่ของตนเอง ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง โดยมีหน้าที่สำคัญในการกำหนดแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นและจัดบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้ การปกครองท้องถิ่นยังมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมประชาธิปไตย การเรียนรู้การปกครองตนเอง และการแบ่งเบาภารกิจของรัฐบาล

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดให้เพื่อประโยชน์ของสาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองต่อความต้องการร่วมกันของประชาชนในสังคม โดยกิจกรรมดังกล่าวมักอยู่ภายใต้การอำนวยการหรือการควบคุมของฝ่ายปกครอง และมีเป้าหมายสำคัญเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น อันจะนำไปสู่การพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ หลักการสำคัญของการจัดบริการสาธารณะ คือ การดำเนินงานต้องมุ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมอย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม บริการสาธารณะที่ดีควรเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเสมอภาค มีความต่อเนื่องในการให้บริการ และดำเนินงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐ (สันต์ชัย รัตนะขวัญ, ม.ป.ป.)

สำหรับประเทศไทย บทบาทในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการกำหนดไว้อย่างชัดเจนตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในรูปแบบที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ตนเอง ทั้งนี้ รัฐบาลมีหน้าที่จัดสรรเงินอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดิน รวมถึงการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (รศนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557)

ภารกิจด้านบริการสาธารณะที่ถ่ายโอนจากรัฐบาลกลางมายังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านแรก คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การก่อสร้างถนน ทางระบายน้ำ ระบบไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านที่สอง คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การจัดบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การให้บริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจภายในชุมชน ด้านที่สาม คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดการบริการห้องน้ำสาธารณะ ส่วนด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยว และการประกอบอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน รวมถึงการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2558)

กล่าวโดยสรุป การบริการสาธารณะเป็นเครื่องมือสำคัญที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้ในการพัฒนาสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยต้องดำเนินการภายใต้หลักความเป็นธรรม ความโปร่งใส และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง การกระจายอำนาจด้านบริการสาธารณะจึงมิใช่เพียงการมอบหมายภารกิจให้ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างกลไกความร่วมมือระหว่างรัฐกับท้องถิ่น ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินงานด้านบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา พบว่ายังคงประสบปัญหาและอุปสรรคหลายประการ ซึ่งส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักการจัดบริการสาธารณะอย่างแท้จริง โดยสามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาค

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาคยังคงเผชิญกับอุปสรรคหลายประการ โดยเฉพาะในมิติของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐทั้งในระดับส่วนกลางและระดับภูมิภาค ปัญหาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดด้านอำนาจในการบริหารจัดการกิจการสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่สามารถใช้อำนาจตัดสินใจได้อย่างเป็นอิสระอย่างแท้จริง ข้อจำกัดดังกล่าวมีรากฐานมาจากปัญหาด้านกฎหมาย

และงบประมาณ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญที่จำกัดขอบเขตการดำเนินนโยบายสาธารณะในระดับพื้นที่ นอกจากนี้ ยังพบปัญหาเชิงโครงสร้างของระบบราชการที่ยังคงเน้นการรวมศูนย์อำนาจอย่างเข้มข้น มีความซับซ้อน ขาดความชัดเจนในด้านบทบาทและหน้าที่ มีสายการบังคับบัญชาที่ยาว และมีรูปแบบการบริหารจัดการที่ไม่สอดคล้องกับบริบทและความต้องการเฉพาะของแต่ละท้องถิ่น (อรทัย ก๊กผล, 2552) สาเหตุสำคัญของปัญหาดังกล่าวเกิดจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของรัฐบาลแต่ละชุด นับตั้งแต่ช่วงหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ส่งผลให้การดำเนินนโยบายด้านการกระจายอำนาจขาดความต่อเนื่องและความชัดเจน อีกทั้งยังเกิดความสับสนในการตีความและกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวในแต่ละช่วงเวลา จึงก่อให้เกิดความไม่เป็นเอกภาพ และในบางกรณีนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานในภาพรวม (นราธิป ศรีรวม, 2557) จากปัญหาดังกล่าว แนวทางในการแก้ไขควรมุ่งเน้นการปรับปรุงนโยบายด้านการกระจายอำนาจให้มีความชัดเจนและต่อเนื่อง ทั้งในด้านทิศทางนโยบายจากรัฐบาลกลางและแนวทางปฏิบัติของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถดำเนินงานร่วมกันได้อย่างสอดคล้องและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนส่งเสริมให้การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง

2. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค

แม้ว่าการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ แต่ในระดับจุลภาคยังคงพบปัญหาหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความครอบคลุมของการจัดบริการสาธารณะอย่างแท้จริง ปัญหาสำคัญประการหนึ่ง คือ การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน รวมทั้งยังขาดการคำนึงถึงบริบทด้านสภาพแวดล้อมเฉพาะของแต่ละท้องถิ่น ส่งผลให้บริการที่จัดขึ้นไม่ครอบคลุม ไม่ทั่วถึง และไม่เท่าเทียมกัน ตัวอย่างเช่น การให้บริการอาจมุ่งตอบสนองเฉพาะประชาชนบางกลุ่ม ขณะที่ประชาชนอีกบางกลุ่มถูกละเลยและไม่ได้รับการดูแลเท่าที่ควร นอกจากนี้ ยังพบว่าการจัดลำดับความสำคัญของบริการสาธารณะมักไม่มีความชัดเจน ขาดการเตรียมการล่วงหน้า และไม่ให้ความสำคัญกับความจำเป็นเร่งด่วนของปัญหาในพื้นที่อย่างเพียงพอ ซึ่งนำไปสู่การจัดบริการที่ขาดคุณภาพ ขาดความเป็นธรรม และไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของชุมชนในท้องถิ่น (รศนธ รัตยเสริมพงศ์, 2557) แนวทางสำคัญในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว คือ การส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วม ทั้งในกระบวนการเสนอแนะนโยบายการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตลอดจนการติดตามและตรวจสอบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเปิดพื้นที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังจะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น อีกแนวทางหนึ่งที่มีความสำคัญ คือ การปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ โดยเฉพาะการดำเนินงานในลักษณะเครือข่ายความร่วมมือ (Network Governance) ซึ่งเป็นการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม องค์กรวิชาชีพ และองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เพื่อผสานองค์ความรู้และศักยภาพจากภาคส่วนต่าง ๆ เข้าด้วยกันในลักษณะของความเป็นหุ้นส่วน (Partnership) อันจะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างตรงจุดและยั่งยืน (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550)

กล่าวโดยสรุป การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง กิจกรรมหรือภารกิจที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองท้องถิ่น ซึ่งดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการร่วมกันของประชาชน อันเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิต และส่งเสริมการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับท้องถิ่น หลักการสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การดำเนินงานต้องก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม ตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม มีความเสมอภาค มีความต่อเนื่องในการให้บริการ และดำเนินงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับบริการที่มีคุณภาพและเป็นธรรม

ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สันต์ชัย รัตนขวัญ (ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึงระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะของท้องถิ่นในปัจจุบันว่า สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน (Standard Public Services)

การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐานเป็นแนวทางที่มีเป้าหมายสำคัญในการกำหนด “มาตรฐานขั้นต่ำ” สำหรับการให้บริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงจัดให้แก่ประชาชน โดยบริการดังกล่าวจะต้องมีความครอบคลุมและมีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กฎหมายของรัฐกำหนด ลักษณะสำคัญของระบบมาตรฐานนี้ คือ การกำหนดกรอบทางกฎหมายที่มีผลผูกพันให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งต้องดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำที่รัฐกำหนดไว้ ทั้งในรูปของกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ และกลไกการกำกับดูแลต่าง ๆ รัฐสามารถใช้มาตรการทางกฎหมาย หรืออาจแทรกแซงการใช้ดุลยพินิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การจัดบริการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด ระบบดังกล่าวจึงสะท้อนถึงความสัมพันธ์ในแนวดิ่ง (Vertical Relationship) ระหว่างรัฐบาลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในฐานะผู้ปฏิบัติตามนโยบายและมาตรฐานที่กำหนดจากส่วนกลาง ทั้งนี้ หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใดไม่สามารถหรือไม่ประสงค์จะปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ อาจใช้กลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น เช่น การจัดทำประชามติหรือการขอความยินยอมจากประชาชนในพื้นที่ เพื่อเสนอขอยกเว้นต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่กำกับดูแล แนวปฏิบัติดังกล่าวเรียกว่า หลัก Home Rule ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีบทบาทในการกำหนดทิศทางการจัดบริการบางประเภทได้ในกรณีพิเศษ ในระดับนานาชาติ ประเทศต่าง ๆ มีลักษณะของระบบบริการสาธารณะขั้นมาตรฐานที่แตกต่างกัน บางประเทศกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างกว้างขวาง โดยมีได้ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานขั้นต่ำที่จำเป็นต้องปฏิบัติ และไม่มีองค์กรกลางทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามมาตรฐานดังกล่าว ในบางกรณี รัฐบาลอาจกำหนดเพียงข้อห้ามหรือ

ข้อจำกัดในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะกิจกรรมที่อาจกระทบต่ออำนาจอธิปไตยหรือความมั่นคงของรัฐ ซึ่งจะถูกกำหนดให้เป็นอำนาจเฉพาะของรัฐบาลส่วนกลาง ด้วยเหตุนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบางประเทศจึงสามารถใช้ดุลยพินิจได้อย่างกว้างขวางในการเลือกประเภทของบริการที่จะจัดให้แก่ประชาชน ตลอดจนสามารถกำหนดระดับคุณภาพและวิธีการจัดบริการได้อย่างเป็นอิสระ ซึ่งแตกต่างจากระบบรวมศูนย์ที่ให้ความสำคัญกับมาตรฐานกลางที่กำหนดโดยรัฐบาล

2. การจัดบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศ (Best Practices)

การจัดบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศเป็นแนวทางที่มุ่งยกระดับมาตรฐานการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้องค์กรที่มีศักยภาพสามารถริเริ่มและบุกเบิกการพัฒนากระบวนการที่มีคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการค้นคว้า การปรับปรุงมาตรฐาน และการเรียนรู้ร่วมกัน ลักษณะสำคัญของแนวทางนี้ คือ การเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมได้แสดงบทบาทในการพัฒนา “ต้นแบบ” การบริการในด้านที่ตนมีจุดแข็งเป็นพิเศษ โดยไม่อยู่ภายใต้การบังคับของกฎหมายหรืออำนาจรัฐ กลไกการดำเนินงานจึงเป็นไปตามหลักความสมัครใจ และไม่จำเป็นต้องมีมาตรการบังคับใช้จากส่วนกลาง ระบบการจัดบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจเชิงบวกแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผ่านการยอมรับ การรับรองคุณภาพ การให้รางวัล หรือการให้ผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ควบคู่กับการสนับสนุนทางวิชาการ เช่น การให้คำปรึกษา การถ่ายทอดองค์ความรู้ และการสนับสนุนด้านเทคนิค เพื่อให้้องค์กรสามารถพัฒนาคุณภาพบริการได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน แนวทางดังกล่าวมักเริ่มต้นจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูง ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้นำในการพัฒนาระบบบริการในประเด็นที่ตนมีความชำนาญและมีทรัพยากรสนับสนุนอย่างเพียงพอ เมื่อเกิดต้นแบบที่ประสบความสำเร็จ ระบบสนับสนุนต่าง ๆ เช่น การรับรองคุณภาพหรือการประกาศเกียรติคุณ จะถูกนำมาใช้เพื่อขยายผลไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งอื่น การแพร่ขยายแนวทางด้านความเป็นเลิศดังกล่าวเกิดขึ้นได้จากพลังของการแข่งขันเชิงสร้างสรรค์ระหว่างท้องถิ่น และการเรียนรู้ระหว่างกัน ซึ่งช่วยเร่งให้เกิดการยกระดับคุณภาพบริการในภาพรวมของประเทศ แนวทางนี้จึงมิได้มุ่งเพียงการพัฒนาคุณภาพบริการเท่านั้น แต่ยังช่วยส่งเสริมธรรมาภิบาลท้องถิ่น และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในระยะยาวอีกด้วย

3. การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้สัญญาต่อผู้ใช้บริการ (Citizen Charter)

การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้สัญญาต่อผู้ใช้บริการ หรือ Citizen Charter เป็นระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดยริเริ่มจากรัฐบาลอังกฤษ ในปี ค.ศ. 1990 มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการได้อย่างแท้จริงสาระสำคัญของ Citizen Charter คือ การกำหนดให้หน่วยบริการสาธารณะแต่ละแห่งจัดทำ “มาตรฐานการให้บริการ” และประกาศให้ประชาชนรับทราบอย่าง

เปิดเผยถึงสิทธิของตนในฐานะผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านคุณภาพ ระยะเวลา ขั้นตอน และผลลัพธ์ของบริการที่ควรได้รับ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้สิทธิในการตรวจสอบ ติดตาม และควบคุมคุณภาพของการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบดังกล่าวมีมาตรการทางกฎหมายรองรับ โดยกำหนดให้หน่วยบริการต้องปฏิบัติตามมาตรฐานที่ได้ให้ “สัญญา” ไว้กับประชาชน หากไม่สามารถดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนดได้ ผู้ใช้บริการสามารถเรียกร้องค่าเสียหายหรือดำเนินการทางกฎหมายตามสิทธิที่พึงมีต่อหน่วยให้บริการนั้นได้โดยตรง ผลของระบบ Citizen Charter จึงมิได้จำกัดอยู่เพียงการสร้างมาตรฐานการให้บริการเท่านั้น แต่ยังช่วยเสริมสร้างวัฒนธรรมความรับผิดชอบของหน่วยงานภาครัฐ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีบทบาทเป็น “ผู้ควบคุมภายนอก” (External Accountability) ต่อกระบวนการให้บริการของรัฐอย่างแท้จริง การนำระบบดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในประเทศอื่น รวมถึงประเทศไทย สามารถเป็นแนวทางหนึ่งในการส่งเสริมความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในระดับท้องถิ่น โดยเฉพาะในบริบทที่ประชาชนมีความตระหนักถึงสิทธิในการได้รับบริการที่มีคุณภาพ และเรียกร้องให้รัฐมีความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการสาธารณะมากยิ่งขึ้น

2. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นลักษณะทางนามธรรมที่ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมได้โดยตรง แต่สามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมหรือการแสดงออกของบุคคล คำว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายถึง “ควร” ส่วนคำว่า “พึงใจ” หมายถึง เหมาะใจหรือพอใจ ซึ่งสะท้อนถึงความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือความคาดหวังที่กำหนดไว้ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเฉพาะบุคคล เนื่องจากเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่อาจแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ความคาดหวัง และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นคำที่มีความหมายกว้างและสามารถนำไปใช้ได้หลายบริบท โดยทั่วไปคำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยสังเขป ดังต่อไปนี้

พัฒนา พรหมณี และคณะ (2563) อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์และความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการหรือเป้าหมายที่คาดหวังกับสิ่งที่บุคคลได้รับ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการและความคาดหวัง ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นสุข กระตือรือร้น มุ่งมั่น และมีกำลังใจในการดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย

สุกิจ ทองพิลา (2556) อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ หรือสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

โคเลอร์ (Kotler, 2000) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived

Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับด้วยกัน และลูกค้าย่อยอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวัง ลูกค้ายิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังหรือความต้องการกับผลที่ได้รับจริง หากผลที่ได้รับสามารถตอบสนองหรือตรงตามความคาดหวัง ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกในทางบวก ความสุข ความกระตือรือร้น และความมุ่งมั่น แต่หากผลที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ย่อมทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ ระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันตามการรับรู้ประสบการณ์ ความนิยม และความต้องการส่วนบุคคล และยังส่งผลต่อพฤติกรรม เช่น ความเอาใจใส่ในการทำงาน ความรับผิดชอบ ความร่วมมือ และความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

กีเซลลีและบราวน์ (Ghiselli & Brown, 1955) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ระดับอาชีพ กล่าวคือ หากอาชีพนั้นมีสถานะหรืออยู่ในระดับสูง และเป็นที่ยอมรับนับถือของบุคคลทั่วไป ย่อมส่งผลให้ผู้ประกอบอาชีพเกิดความพึงพอใจ
2. สภาพการทำงาน หากสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสะดวกสบายและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
3. ระดับอายุ จากการศึกษพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุระหว่าง 25–35 ปี และ 45–54 ปี มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น
4. รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

ล๊อค (Locke, 1976) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากการศึกษาวิจัยในปี ค.ศ. 1976 โดยแบ่งออกเป็น 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้วงาน (Work) ได้แก่ ความน่าสนใจและความแปลกใหม่ของงาน โอกาสในการเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ตลอดจนการควบคุมงานและวิธีการปฏิบัติงาน

2. เงินเดือน (Money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมและความเท่าเทียมของรายได้ รวมทั้งวิธีการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กร

3. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง และหลักเกณฑ์ที่องค์กรใช้ในการพิจารณาความก้าวหน้า

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยจากผลสำเร็จของงาน การได้รับข้อเสนอแนะหรือการวิจารณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการได้รับความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ได้แก่ บำเหน็จบำนาญ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล วันหยุด และค่าใช้จ่ายหรือผลตอบแทนที่ได้รับในช่วงเวลาพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ท่าเลที่ตั้ง และลักษณะทางกายภาพของอาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ การดูแลช่วยเหลือ การแนะนำ และการให้คำปรึกษาระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งในด้านความรู้ความสามารถ และการมีมิตรภาพอันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน

9. องค์กรและการบริหารงาน (Company and Management) ได้แก่ ความเอาใจใส่ต่อบุคลากรในองค์กร การกำหนดค่าตอบแทน และนโยบายการบริหารงานขององค์กร

การวัดความพึงพอใจ

พัฒนา พรหมณี และคณะ (2563) สรุปว่า การประเมินความพึงพอใจสามารถดำเนินการได้หลายวิธี ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การสังเกต เป็นวิธีการประเมินโดยการสังเกตพฤติกรรมและจดบันทึกการแสดงออกถึงความพึงพอใจในประเด็นที่ต้องการศึกษาอย่างเป็นระบบ จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สรุป และตีความตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการประเมินโดยการพูดคุยกับผู้ให้ข้อมูลโดยตรง ผู้สัมภาษณ์ควรวางแผนและเตรียมคำถามล่วงหน้า รวมทั้งสร้างความคุ้นเคยและความไว้วางใจกับผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงมากที่สุด

3. การใช้แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า เป็นวิธีการประเมินโดยกำหนดข้อความที่เกี่ยวข้องกับประเด็นหรือตัวแปรที่ต้องการศึกษา แล้วให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นต่อข้อความแต่ละข้อโดยทั่วไปนิยมใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ท เนื่องจากเป็นวิธีที่สะดวก ใช้งานง่าย และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้รวดเร็ว

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจสามารถดำเนินการได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต โดยแต่ละวิธีมีลักษณะและความเหมาะสมแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ทั้งนี้ ผู้วิจัยควรเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมและดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ และสามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กรรณิกา สีทองสาย (2562) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่อบริการ โดยเกิดจากการประเมินเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง หากบริการที่ได้รับตรงตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจและความประทับใจ ทั้งนี้ ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อม ประสบการณ์ และสถานการณ์ของการรับบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือชื่อ “สู้แล้วรวย” ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

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

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

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

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการถือเป็นภารกิจหลักที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะภารกิจที่ต้องมีการติดต่อและสร้างปฏิสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงมีหน้าที่สำคัญในการส่งมอบบริการ (Service Delivery) ให้แก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและอธิบายหลักการเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

การบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในทุกด้าน เนื่องจากการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น การดำเนินงานทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนล้วนมีการบริการเป็นองค์ประกอบสำคัญ แม้แต่การจำหน่ายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ก็จำเป็นต้องมีการบริการควบคู่กันอยู่เสมอ โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่มีตัวบริการเป็นสินค้าโดยตรง ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริการเป็นสำคัญ การดำเนินกิจการให้สามารถดำรงอยู่และประสบความสำเร็จได้ จำเป็นต้องส่งเสริมให้เกิดการซื้อหรือใช้บริการซ้ำ กล่าวคือ ต้องสามารถรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมทำให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ และนำไปสู่การแนะนำหรือชักจูงให้บุคคลอื่นเข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ แม้ว่าองค์กรจะสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าเป็นรายผลิตภัณฑ์ได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการจำเป็นต้องดำเนินการร่วมกันทั้งองค์กร บุคลากรทุกคนจึงต้องถือว่าการพัฒนาคุณภาพบริการเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้น องค์กรอาจเสียโอกาสในการแข่งขันหรือสูญเสียผู้รับบริการไป

สุนันทา ทวีผล (2550) ได้กล่าวถึงหลักการสำคัญของการให้บริการไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือประชาชนโดยรวม มิใช่มุ่งจัดบริการให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ เพราะนอกจากจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแล้ว ยังอาจไม่คุ้มค่ากับทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ดำเนินการเป็นครั้งคราวหรือหยุดให้บริการตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดขึ้นต้องเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการจัดบริการต้องมีความเหมาะสมและคุ้มค่ากับผลประโยชน์ที่ได้รับ โดยไม่สูงเกินความจำเป็น

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการต้องสามารถเข้าถึงและปฏิบัติได้ง่าย มีความสะดวกสบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรมากเกินไป และไม่ก่อให้เกิดภาระหรือความยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจนเกินสมควร

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2546) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่บุคคลหรือฝ่ายหนึ่งเสนอให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ก่อให้เกิดการเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ (2546) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้แก่ผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนดังกล่าวต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และนำไปสู่การเกิดความพึงพอใจได้

นอกจากนี้ สุนันทา ทวีผล (2550) ยังกล่าวว่า ความสำคัญของการบริการสามารถพิจารณาได้จากผลของการให้บริการที่ดีและผลเสียจากการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพ โดยการบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งด้านความคิดและความรู้สึกต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการไปในทางบวก เกิดความชื่นชอบและความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแสดงออกได้ในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
3. ระลึกถึงและยินดีกลับมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานในระยะยาว
5. บอกต่อหรือแนะนำให้ผู้อื่นเข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. กล่าวถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

ในทางตรงกันข้าม การบริการที่ไม่มีคุณภาพจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการไปในทางลบ เกิดความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ซึ่งอาจแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่

1. เกิดความไม่พอใจหรือรังเกียจผู้ให้บริการ
2. เสื่อมศรัทธาและขาดความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
3. รู้สึกผิดหวังและไม่ประสงค์กลับมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจในทางลบต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานในระยะยาว
5. บอกต่อหรือแนะนำผู้อื่นไม่ให้มาใช้บริการ
6. กล่าวถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การกระทำหรือกระบวนการส่งมอบสิ่งที่ไม่ได้ตัวตนจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ เพื่อให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการจนก่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการที่ดีต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เสมอภาค ประหยัด สะดวก และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ อีกทั้งยังต้องอาศัยความร่วมมือและความรับผิดชอบของบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร

การบริการสาธารณะ

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

อานวย บุญรัตน์โมตรี (2559) ได้อธิบายไว้เกี่ยวกับแนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า ต้องมีเนื้อหาสาระครอบคลุมถึงขอบข่ายและความหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ การจัดสรรอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การแบ่งความรับผิดชอบ การจัดทำบริการสาธารณะ และทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการของไทยและต่างประเทศ การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีความร่วมมือกันในระดับรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งควรมีความร่วมมือกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการแทน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

วุฒิสาร ตันไชย (2559) กล่าวว่า การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดี รูปแบบก็คือ เครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโต้ความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดบริการสาธารณะ

ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” ด้วย แม้ว่าบริการสาธารณะ (public services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (publicness) คืออะไร โดย Haque (2001) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมี “ความเป็นสาธารณะ” ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน คือ

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

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

3) ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคม ความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

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

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

สรุปได้ว่า รูปแบบบริการสาธารณะ หมายถึง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้รูปแบบการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ ได้แก่ การดำเนินงานด้วยตนเอง การว่าจ้าง การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน การสหการ หรือการทำการกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (สันต์ชัย รัตนะขวัญ, ม.ป.ป.) การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร โดยมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (รศณรงค์ 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

นนท์วัฒน์ บรมานันท์ (2552) ได้อธิบายถึงหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่มีความสำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการ

สาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ความเสมอภาคนี้มีหลายประเภท กล่าวโดยสรุปคือ นอกจากความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายถึงความเสมอภาคที่จะได้รับบริการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปมีโอกาสแข่งขันกับผู้อื่น เพื่อเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน (กิจการใดที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ)

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

3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ และองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ อาทิ ความอำนาจการหรือการควบคุมของฝ่ายปกครอง หน่วยงานของรัฐหรือเอกชน โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัย รวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมหรือกระบวนการ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการ

การบริการ (Service)

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

สันต์ชัย รัตนขวัญ (ม.ป.ป.) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็น

กิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2552) ให้ความหมายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

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

วิชาญดา 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

Parasuraman (1988) 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 ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

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

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

การวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ธุรกิจคาดหวัง คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการ และสามารถใช้สิ่งเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้อง เป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ

3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ

4) ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก

5) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว

6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้ฟังปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ผู้ให้บริการต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารกันเข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป

7) ความไว้วางใจ (Credibility) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบัง แต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้

8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน

9) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง มารยาทที่งดงาม 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 วัสดุ อาคารสถานที่ 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 ไม่ว่าจะเป็นของภาครัฐหรือของเอกชน ควรที่จะเน้นสนับสนุนหรือผลักดันเรื่องการบริหารให้มากขึ้น ให้รวดเร็วขึ้น ทั้งนี้ การบริการจะต้องใส่คุณภาพลงไปด้วย ผู้บริโภคหรือลูกค้าจะจดจำได้ง่าย ส่วนงานไหนสามารถให้การบริการลงไปได้ก็ควรทำ และไม่เพียงเฉพาะธุรกิจที่ให้บริการอย่างเดียวเท่านั้น ธุรกิจที่เกี่ยวกับขายสินค้าก็ต้องใส่การให้บริการลงไปในธุรกิจนั้น ๆ ด้วย เพราะผู้บริโภคไม่ได้ตัดสินใจแค่ตัวสินค้าอย่างเดียวอีกต่อไปแล้ว รวมทั้งยังเจอกับสถานะการต่อสู้แข่งขันกับคู่แข่งที่รุนแรง 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 ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการและเพิ่มโอกาสที่ผู้บริโภคจะกลับมาซื้อซ้ำหรือใช้บริการซ้ำต่อไปในอนาคต

จิตบริการ

จิตบริการ หมายถึง การมีจิตใจของผู้ให้บริการที่ดี โดยแสดงออกผ่านพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ บุคคลหรือบุคลากรที่มีจิตอาสา (Volunteer Spirit) คือ ผู้ที่มีจิตใจพร้อมจะให้ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของ เงินทอง เวลา แรงกาย แรงใจ หรือสติปัญญา เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อพบเห็นปัญหาหรือความเดือดร้อน บุคคลที่มีจิตอาสา มักรู้สึกอิ่มเอมและมีความสุขเมื่อได้กระทำความดี รวมทั้งยินดีเมื่อเห็นผู้อื่นมีความสุข

การมีจิตบริการจึงเป็นการลดความยึดมั่นในตนเอง และมุ่งเน้นการช่วยเหลือผู้อื่นหรือสังคมให้เกิดประโยชน์และความสุขมากยิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการอยู่ร่วมกันในสังคม (ชมพู เนินหาด, เพ็ญญา พิสัยพันธุ์, และดาราวรรณ รองเมือง, 2563)

เทคนิคการให้บริการด้วยใจจำเป็นต้องให้ความสำคัญในหลายด้าน โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. ลักษณะทางสติปัญญา

ลักษณะทางสติปัญญาเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้บุคคลเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศและมีความโดดเด่นด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยประกอบด้วยการสังเกตอย่างละเอียด การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการมีความรู้เชิงลึกในงานที่รับผิดชอบ ซึ่งช่วยให้สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ นอกจากนี้ การมีความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ นโยบาย และแนวทางปฏิบัติขององค์กรยังช่วยลดข้อผิดพลาด ประหยัดเวลา และลดการสูญเสียโอกาสในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีความสามารถทางสติปัญญาจึงควรหมั่นศึกษากฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ และนโยบายที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับตัวได้ทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งศึกษาการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานควรมีความยืดหยุ่นตามเหตุอันสมควร โดยคำนึงถึงข้อจำกัดหรือความจำเป็นของผู้รับบริการที่อาจทำให้เสียโอกาส ทั้งนี้ ข้อมูลที่นำมาใช้ควรอ้างอิงจากระเบียบหรือแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ การมีความรู้ที่เพียงพอช่วยให้สามารถคิด วิเคราะห์ และตัดสินใจได้อย่างรอบคอบ เนื่องจากสามารถพิจารณาข้อดีและข้อเสียประกอบการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ผู้ที่ยังขาดความรู้ย่อมสามารถพัฒนาได้ หากมีความพร้อมที่จะเรียนรู้และเปิดใจรับสิ่งใหม่

2. ลักษณะทางพฤติกรรม

ลักษณะทางพฤติกรรมเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้บุคคลเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ โดยเฉพาะด้านการสร้างความรู้สึกรื่นเริงและความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยกิริยาท่าทาง ความกระตือรือร้น น้ำเสียง และความสามารถในการควบคุมอารมณ์ คุณลักษณะดังกล่าวช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดี และทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีเมื่อมาใช้บริการ งานบริการเป็นงานที่ต้องให้

ความช่วยเหลือผู้อื่นและประสานงานกับบุคคลหลากหลายกลุ่ม ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งด้านตำแหน่งหน้าที่ การศึกษา ประสบการณ์ และพื้นฐานทางสังคม ดังนั้น กิริยามารยาทและการแสดงออกของผู้รับบริการจึงอาจแตกต่างกันไป เมื่อผู้รับบริการไม่ได้รับสิ่งที่ต้องการ อาจเกิดการตำหนิ พุดจารุนแรง หรือแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสม ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมีสติและสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม การมีกิริยาจาที่สุภาพและการควบคุมอารมณ์ได้ดี สะท้อนให้เห็นถึงความคิด ความรู้สึก และความเข้าใจในธรรมชาติของผู้อื่น รวมทั้งการเลือกปฏิบัติต่อบุคคลด้วยวิธีการที่เหมาะสม โดยไม่ใช้อารมณ์เป็นที่ตั้ง นอกจากนี้ ผู้ให้บริการควรสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน รับฟังความคิดเห็น และให้เกียรติซึ่งกันและกัน การปฏิบัติงานตรงเวลา การมาปฏิบัติงานก่อนเวลา หรือการปฏิบัติงานเกินเวลาในกรณีที่มีภารกิจจำเป็นและเร่งด่วนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ล้วนสะท้อนถึงความกระตือรือร้น ความเต็มใจ และความห่วงใยในการช่วยเหลือผู้อื่น อีกทั้งยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและองค์กร นอกจากนี้ การจัดเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอก็เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมบริการที่ดี เช่น พนักงานขับรถยนต์ควรนำรถเข้าตรวจเช็คและซ่อมบำรุงตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการเดินทางและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

3. ลักษณะด้านค่านิยมและทัศนคติ

ลักษณะด้านค่านิยมและทัศนคติเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศและสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการได้ โดยเฉพาะการมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ การเห็นความสำคัญของทุกภารกิจ รวมทั้งการให้ความสำคัญต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ให้บริการที่ดีควรระลึกถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงาน ตลอดจนรู้จักกล่าวขอบคุณ ชื่นชม และให้กำลังใจซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ ยังควรมีความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินส่วนรวม เช่น วัสดุ ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยควรตรวจสอบความเรียบร้อยภายหลังการใช้งาน เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานและลดค่าใช้จ่ายขององค์กร การไม่นิ่งดูตายเมื่อพบเห็นการใช้ทรัพยากรอย่างไม่เหมาะสม เช่น การลืมปิดน้ำ ปิดไฟ หรือการกระทำอื่นใดที่อาจส่งผลกระทบต่อส่วนรวมหรือองค์กร ถือเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของผู้มีจิตบริการเช่นกัน ผู้ให้บริการที่ดีต้องมีความคิดและความรู้สึกในทางบวกต่องานบริการ รวมทั้งมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน แม้ว่าบุคคลที่ไม่ชอบงานบริการอาจเข้าใจหลักการบริการที่ดีและมีความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการที่ดีจากผู้อื่น แต่บุคคลดังกล่าวอาจไม่สามารถปฏิบัติงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่ากับผู้ที่มิตทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ในทางตรงกันข้าม ผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการจะให้ความสำคัญกับการให้บริการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และมุ่งสร้างคุณค่าให้แก่งานบริการ อันจะนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการ ผู้ที่รักในงานบริการย่อมมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ รวมทั้งมีความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการเป็นลักษณะเฉพาะบุคคลที่อาจมีแตกต่างกัน บุคลากรบางคนอาจมีความพร้อมในทุกด้าน ขณะที่บางคนอาจมีเพียงบางด้าน เช่น

ผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงานสูงอาจขาดความสุภาพในการสื่อสาร ในขณะที่ผู้ที่มีกิริยาจาสุภาพ อาจมีความรู้ในงานที่ปฏิบัติไม่มากนัก หรือผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อาจไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี และแสดงความไม่พอใจเมื่อมีผู้ไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของตน อย่างไรก็ตาม การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศมิใช่คุณลักษณะที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติเพียงอย่างเดียว แต่สามารถพัฒนาปรับปรุง และฝึกฝนให้เกิดขึ้นได้ หากบุคคลมีความตั้งใจ เปิดใจเรียนรู้ และตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการด้วยใจ

มาตรฐานการบริการ

มาตรฐานการบริการ ประกอบด้วยลักษณะดังนี้ (ณภัทร ภูนาขาว 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 การจัดการบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2558) กล่าวว่า ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดการบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น; ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม

และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา พบว่า จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาคเกิดจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่น ด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการ ในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีความซับซ้อนของการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมาย และกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพ และขัดแย้งกันเองในภาพรวม ซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ดังนั้น แนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐมีความชัดเจนและต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาคเกิดจากการที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้ การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสมอันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและไม่ทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรม และ

ไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอแนะนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

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

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

ธัญญารัตน์ เรียนกะศิลป์ และเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2555) อธิบายว่า 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) ซึ่งในเรื่องของการให้บริการสาธารณะนั้นก็มีผลงานที่สำคัญ หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างผลงานการให้บริการสาธารณะที่ออกมาทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการ ความคาดหวังให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้รับได้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น เป็นต้น ซึ่งจะต้องนำผลงานที่คาดหวังเหล่านั้นมากำหนดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ

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

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

ในการนำตัวชี้วัดการให้บริการสาธารณะนำไปใช้ได้หลายประเด็น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1) ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เป็นตัวชี้วัดที่ให้ความสำคัญกับการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตวิสัย โดยมุ่งพิจารณาความคิดเห็นและความรู้สึกของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณะที่ได้รับ หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายเป็นร้อยละของความพึงพอใจที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต เช่น กำหนดให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ทั้งนี้ สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากการสุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาใช้บริการโดยใช้แบบสอบถาม

2) จำนวนครั้งที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน เป็นตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอัตวิสัย โดยให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ตัวชี้วัดดังกล่าวแตกต่างจากร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการประเมินในทางบวก เนื่องจากจำนวนครั้งที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นการประเมินในทางลบ หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายให้จำนวนเรื่องร้องเรียนไม่เกิน 4 ครั้งต่อเดือน โดยสามารถตรวจสอบข้อมูลได้จากหลักฐานหรือเอกสารการร้องเรียนที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

3) จำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชน เป็นตัวชี้วัดที่ให้ความสำคัญกับการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัย โดยมุ่งพิจารณาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประเมินว่าการให้บริการแก่ประชาชนมีความถูกต้องมากน้อยเพียงใด ตัวชี้วัดนี้เป็นการประเมินในทางลบ โดยหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายให้พบข้อผิดพลาดในการให้บริการไม่เกิน 1 ครั้งต่อไตรมาส ทั้งนี้ สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากหลักฐานข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละไตรมาส

4) ระยะเวลาในการให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อราย เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญกับการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ โดยมุ่งพิจารณาประสิทธิภาพของหน่วยงานผู้ให้บริการว่ามีระยะเวลาเฉลี่ยในการให้บริการประชาชนแต่ละรายเท่าใด ตัวชี้วัดนี้เป็นการประเมินในทางบวก โดยหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายให้ดำเนินการให้บริการประชาชนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 นาทีต่อราย ทั้งนี้ สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการจริงของผู้รับบริการแต่ละราย

5) จำนวนช่องทางการให้บริการสาธารณะ เป็นตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ โดยให้ความสำคัญกับหน่วยงานผู้ให้บริการในการเพิ่มความสะดวกและการเข้าถึงบริการของประชาชน หน่วยงานอาจกำหนดเป้าหมายในการเพิ่มช่องทางการให้บริการสาธารณะ เช่น กำหนดให้ในปีถัดไปมีช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มขึ้นอีก 1 ช่องทาง นอกเหนือจากช่องทางที่มีอยู่ในปัจจุบัน

6) จำนวนประชาชนที่ใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นตัวชี้วัดที่เหมาะสมสำหรับหน่วยงานของรัฐที่นำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการสาธารณะ โดยเป็นการประเมินความสำเร็จตามแนวทางวัตถุประสงค์ที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของหน่วยงานผู้ให้บริการ การส่งเสริมให้ประชาชนใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น จะช่วยอำนวยความสะดวก ลดระยะเวลาในการรับบริการ และลดความแออัดของประชาชนที่เดินทางมาติดต่อหน่วยงานโดยตรง หน่วยงานอาจกำหนดเป้าหมายเป็นจำนวนประชาชนที่ใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือกำหนดเป็นร้อยละของการเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการผ่านระบบดังกล่าว

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น โดยสามารถนำตัวชี้วัดมาใช้ในการกำหนดเป้าหมาย ประเมินผล และติดตามคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ ยังช่วยกระตุ้นให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาการปฏิบัติงานและยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

4.1 ด้านกายภาพ

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ตั้งอยู่เลขที่ 111 ถนนท่าเทศ – พุ่งยาว ตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยตั้งอยู่ห่างจากจังหวัดตรังประมาณ 45 กิโลเมตร ห่างจากอำเภอปะเหลียนไปทางทิศเหนือ ประมาณ 7 กิโลเมตร ตำบลสุโสะมีพื้นที่ทั้งหมด 101 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 63,125 ไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลบ้านนา	อำเภอปะเหลียน
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลท่าข้าม	อำเภอปะเหลียน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลทุ่งยาว	อำเภอปะเหลียน
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลป่าหวี่, ตำบลตะเสะ	อำเภอหาดสำราญ

ลักษณะภูมิอากาศ

อากาศโดยทั่วไปมีลักษณะร้อนชื้น มี 3 ฤดู แต่มีฝนตกเกือบทั้งปี อุณหภูมิเฉลี่ยอยู่ที่ 29 – 31 องศาเซลเซียส

ฤดูร้อน อากาศจะร้อนพอสมควร โดยเริ่มตั้งแต่ประมาณกลางเดือนมกราคมถึงเดือนเมษายน ซึ่งอากาศจะร้อนมากในช่วงเกือบปลายเดือนเมษายนเป็นต้นไป โดยมีอุณหภูมิเฉลี่ยอยู่ที่ 34 – 39 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน ช่วงฤดูฝนจะเริ่มตั้งแต่ปลายเดือนเมษายนถึงเดือนพฤศจิกายน มีฝนตกหนักมาก ในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายน ปริมาณน้ำฝนโดยเฉลี่ย 3,550.9 มิลลิเมตร/ปี อุณหภูมิเฉลี่ยอยู่ที่ 26 – 29 องศาเซลเซียส

ฤดูหนาว ในช่วงฤดูหนาวอากาศจะไม่หนาวมากนัก มีลมพัดพาเอาความเย็น (ลมว่าว) เข้ามาในหมู่บ้าน ทำให้อากาศเย็นสบายอยู่เพียงไม่กี่วัน โดยจะอยู่ในช่วงกลางเดือนธันวาคมและต้นเดือนมกราคมของทุกปี มีเพียงบางปีเท่านั้นที่มีอากาศหนาวเย็นอยู่หลายวัน อุณหภูมิเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 24 – 27 องศาเซลเซียส

4.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 11 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 1	สุโสะ	นายรัชชัย เก้าเอี้ยน
หมู่ที่ 2	วังยาว	นายคมเข้ม ชูแก้ว
หมู่ที่ 3	ต้นไทร	นายสุรพงษ์ หยงสตาร์
หมู่ที่ 4	ท่าคลอง	นายฤทธิพล ชัยศิริ
หมู่ที่ 5	หนองผักฉืด	นายวิโรจน์ เสียมไหม
หมู่ที่ 6	ทุ่งไทรทอง	นายวรวิทย์ แซ่อู๋
หมู่ที่ 7	ทุ่งต่อ	นายชัยยุทธ์ จิตรเทียง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8	ห้วยน้ำตก	นายตรี ตู้ดำ
หมู่ที่ 9	ท่าเทศ	นายมนพ หนูมาด
หมู่ที่ 10	หนองซี้ใต้	นายสหัส รองเดช
หมู่ที่ 11	ในทอน	นายศตวรรษ จีโสะ

4.3 ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ มีผู้อยู่อาศัยจำนวน 2,276 ครัวเรือน มีประชากรทั้งสิ้น 6,645 คน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร (คน)		
			ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1	สุโสะ	274	343	378	721
หมู่ที่ 2	วังยาว	252	410	428	838
หมู่ที่ 3	ต้นไทร	160	206	221	427
หมู่ที่ 4	ท่าคลอง	286	412	412	825
หมู่ที่ 5	หนองผักฉืด	188	217	240	457
หมู่ที่ 6	ทุ่งไทรทอง	287	368	392	760
หมู่ที่ 7	ทุ่งต่อ	277	341	376	717
หมู่ที่ 8	ห้วยน้ำตก	142	252	277	529
หมู่ที่ 9	ท่าเทศ	130	188	174	362
หมู่ที่ 10	หนองซี้ใต้	119	196	195	391
หมู่ที่ 11	ในทอน	161	308	310	618
รวม		2,276	3,241	3,404	6,645

(ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอปะเหลียน)

4.4 สภาพทางสังคม

การศึกษา

โรงเรียนในตำบลได้แก่

1. โรงเรียนมัธยมจำนวน 1 แห่ง
 - 1.1 โรงเรียนปะเหลียนผดุงศิษย์ ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 1
2. ประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง
 - 2.1 โรงเรียนบ้านสุโสะ ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 1
 - 2.2 โรงเรียนบ้านท่าเทศ ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 2
 - 2.3 โรงเรียนบ้านท่าคลอง ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 4
 - 2.4 โรงเรียนหนองผักฉืด ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 5
 - 2.5 โรงเรียนบ้านทุ่งไทรทอง ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 6
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง
 - 3.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลสุโสะ ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 9
4. ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ประจำมัสยิด จำนวน 1 แห่ง
 - 4.1 ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ประจำมัสยิดสุหุญตุนอิสลาม ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 1
5. โรงเรียนเอกชนระดับอนุบาล – ประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง
 - 5.1 โรงเรียนบ้านเด็กน้อย ตรัง ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 3
6. โรงเรียนสอนศาสนาอิสลาม – วิชาสามัญ จำนวน 3 แห่ง
 - 6.1 โรงเรียนอิสมาอีลียะห์มูลนิธิ ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 1
 - 6.2 โรงเรียนดาร์ลุฟัจญ์ ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 1
 - 6.3 โรงเรียนสันติธรรมตรัง ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 9

สาธารณสุข

ตำบลสุโสะมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล/หมู่บ้านจำนวน 2 แห่งได้แก่

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสุโสะ ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 1 รับผิดชอบพื้นที่หมู่ที่ 1, 3, 4, 6, 7, 11
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยน้ำตก ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 8 รับผิดชอบพื้นที่หมู่ที่ 2, 5, 8, 9, 10

การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลามประมาณร้อยละ 95 ศาสนาพุทธประมาณร้อยละ 5

ประเพณีและงานประจำปี

การจัดงานบุญ/งานประเพณีต่าง ๆ จะจัดกันตามความเชื่อที่ยึดถือปฏิบัติกันมาทุกปีและตามจารีตประเพณี เช่น ประเพณีลอยกระทง, วันสงกรานต์, วันออกพรรษา

4.5 ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ สามารถติดต่อกับชุมชนภายในและภายนอกโดยอาศัยการคมนาคมทางบกเป็นหลัก ซึ่งมีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 404 ตัดผ่าน สำหรับการคมนาคมภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่ยังคงเป็นถนนลูกรัง รองลงมาเป็นถนน คสล., ถนนลาดยาง, ถนนหินคลุกและถนนคอนกรีตเสริมไม้ไผ่

การไฟฟ้า

ปัจจุบันประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะมีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทั้งตำบล นอกจากนี้ยังได้รับการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ (ชุดโคมไฟแสงจันทร์) จำนวน 55 จุด และองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะได้ติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ (ชุดโคมไฟฟลูออเรสเซนต์) จำนวน 175จุด, ติดตั้งไฟฟ้ากิ่งเดียวจำนวน 6 จุด

ประปา

มีระบบประปาหมู่บ้านจำนวน 4 แห่ง ตั้งอยู่ที่ หมู่ 4, 7, 8 และ 11

แหล่งน้ำธรรมชาติลำน้ำ ลำห้วย คลอง จำนวน 7 สาย

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| 1. ห้วยไข่น้ำ (ห้วยหนักยอม) | ผ่านหมู่ที่ 2, 5, 6, 10 |
| 2. ห้วยท่าเตศ | ผ่านหมู่ที่ 2, 9 |
| 3. ห้วยหนองแก่ง | ผ่านหมู่ที่ 3 |
| 4. ห้วยน้ำตก | ผ่านหมู่ที่ 8 |
| 5. คลองวังยาว | ผ่านหมู่ที่ 2, 6, 9, 10 |
| 6. คลองหลักชัน | ผ่านหมู่ที่ 5 |
| 7. คลองสุโสะ | ผ่านหมู่ที่ 1, 3, 4, 6, 7, 11 |

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1. สระเก็บน้ำทุ่งต่อ เนื้อที่ประมาณ 3 ไร่ | ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 7 |
| 2. ฝายน้ำล้น | ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 6 |
| 3. ฝายน้ำล้นแบบแก้มลิง เนื้อที่ประมาณ 4 ไร่ | ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 5 |
| 4. ระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 4 แห่ง | ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 4, 7, 8, 11 |
| 5. บ่อน้ำตื้น จำนวน 15 แห่ง | |
| 6. บ่อน้ำบาดาล จำนวน 30 แห่ง | |

4.6 ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่ในตำบลสุโสะ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีพื้นที่ทำการเกษตรประมาณ 41, 370 ไร่ ได้แก่ การทำสวนยางพารา การผลิตยางตาเขียวและยางช้างเผือกเพื่อจำหน่าย

มีสหกรณ์การเกษตร 1 แห่ง
จุดรับซื้อน้ำยาง จำนวน 38 แห่ง
ลานปาล์ม จำนวน 1 แห่ง

การประมง

การทำประมง การทำนาเกลือ ฯลฯ ทำการประมงพื้นบ้าน (ชายฝั่ง)

การปศุสัตว์

มีการทำฟาร์มสุกร จำนวน 1 แห่ง

การท่องเที่ยว

องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะมีแหล่งท่องเที่ยวซึ่งตั้งอยู่ในตำบลสุโสะจำนวน 3 แห่ง ได้แก่

- พิพิธภัณฑ์เตาถ่าน ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 11
- บ่อน้ำพุร้อนเค็ม ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 4
- อ่างเก็บน้ำคลองวังยาว ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 2

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นวรรตน์ ประรณนา, ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร, และจิตาภา ธิริศิริกุล (2569) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนอ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้เข้ารับบริการจำนวน 377 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดรองลงมาคือ ด้านผลของการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ นอกจากนี้ ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนอ

ศิริพร กองแก้ว และวิษณุ สุमितสุวรรณ (2567) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน รวมทั้งเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 คน จากประชากรทั้งหมด 3,657 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วย

ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านบุคลากร รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความรวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ สำหรับแนวทางการพัฒนา หน่วยงานควรประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการให้ชัดเจน จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งปัญหา พัฒนาระบบนัดหมายและ แจ้งเตือน กำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม และให้บริการประชาชนอย่าง เสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ นอกจากนี้ ควรส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อพัฒนาการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มการสื่อสารออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

พิมพ์พัสชา หิยมการุณ และอรุณ ไชยนิศย์ (2567) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางและข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้รับบริการในงานบริการจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุขและการป้องกันโรคติดต่อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย และงานด้านการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.252 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานด้านสาธารณสุขและการป้องกันโรคติดต่อ และงานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคมได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60 งานด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 และงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ โดยทุกด้านได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

อาชิรญาณ เจียประเสริฐ (2566) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้ การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้มาใช้ บริการ จำนวน 390 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วย แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบ

พบว่า ประชาชนที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ขณะที่ ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ธีรพร ทองชะโชค (2566) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้รับบริการจากงานบริการสาธารณะจำนวน 4 งาน รวม 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาตามตัวชี้วัดทั้ง 4 ด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามประเภทงานบริการ พบว่า งานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและการทำหมันสุนัขและแมวจัดได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมาคือ งานการจัดการศึกษาปฐมวัย งานระบบน้ำประปาและน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภค และงานบริการด้านไฟฟ้าและแสงสว่าง ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอให้เทศบาลนำแนวคิดวงจรการบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการพัฒนากลยุทธ์และยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและบริบทของพื้นที่อย่างยั่งยืน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ 2569 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติที่เหมาะสม ทั้งนี้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ซึ่งพักอาศัยอยู่ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ จำนวนทั้งสิ้น 6,645 คน

กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

ขนาดตัวอย่าง การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

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

โดยกำหนดให้ n = จำนวนหรือขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยสามารถยอมรับได้ในการสรุปผล โดยการวิจัยครั้งนี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ดังนั้น $e = 0.05$

Z = ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\alpha/2$

ซึ่งได้จากการระดับความเชื่อมั่น $(1 - \alpha)$ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่น = ร้อยละ 95 จะได้ค่า $Z = 1.96$

N = จำนวนประชากร

โดยคำนวณจากจำนวนประชากรที่ใช้บริการแยกตามงานบริการทั้ง 4 งาน ซึ่งมีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 6,645 คน นำมาใช้เป็นประชากรในแต่ละงาน ได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 378 คน และเก็บจริง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาขอรับบริการ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถาม และได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริง และหาข้อบกพร่องนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม และนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's alpha; Cronbach, 1951) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.873

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้บุคลากรที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ ในการเก็บข้อมูล โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเองได้ และในกรณีที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามเองได้ จะทำการสัมภาษณ์ ณ จุดบริการของหน่วยบริการ จากที่พักอาศัย และจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย สรุปลักษณะตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

งานบริการ	เก็บจริง
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	100
ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	100
ด้านรายได้หรือภาษี	100
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100
รวม	400

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ โดยนำเสนอในรูปของค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

เครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบตามระดับความคิดเห็นหรือประสบการณ์จริงของตนเอง ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมาย ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยแล้ว ได้นำค่าที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจ 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

สำหรับการคำนวณร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน ใช้สูตรดังนี้

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

โดยกำหนดให้ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และนำเสนอผลในรูปแบบตาราง แผนภูมิ และคำอธิบายประกอบ ทั้งนี้ การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

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

ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาขอรับบริการ ได้แก่ งานที่มาขอรับบริการ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ครอบคลุมการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) ด้านรายได้หรือภาษี
- 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สำหรับการให้บริการในแต่ละด้าน ได้กำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ ยังได้ประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

- | | |
|-----------|---|
| $\bar{X}$ | หมายถึง ค่าเฉลี่ย |
| S.D. | หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| n | หมายถึง จำนวนตัวอย่าง |

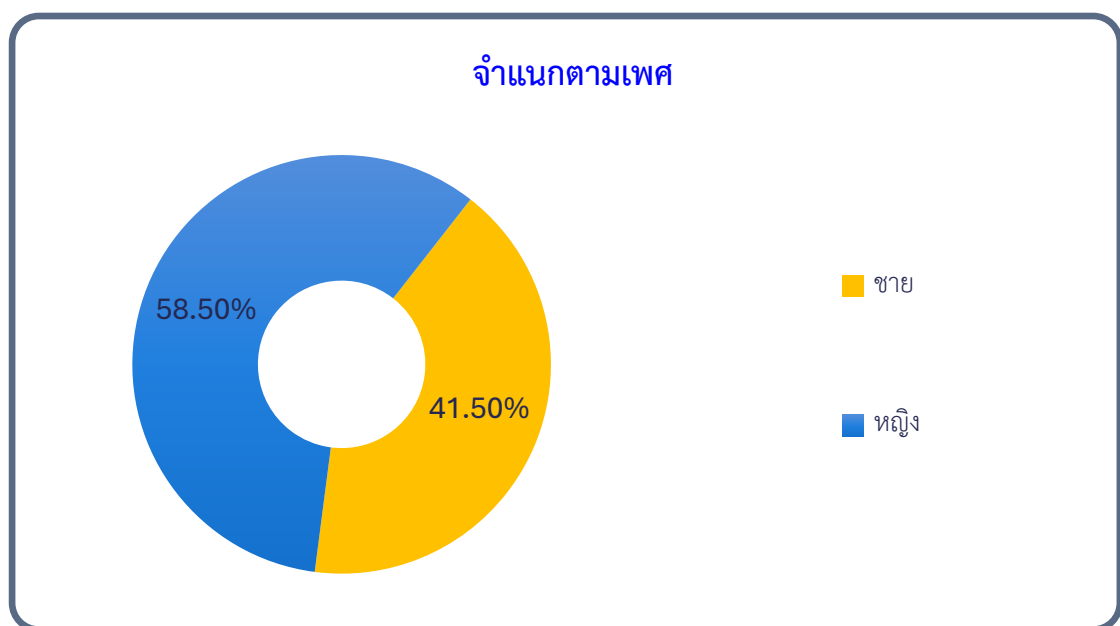
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

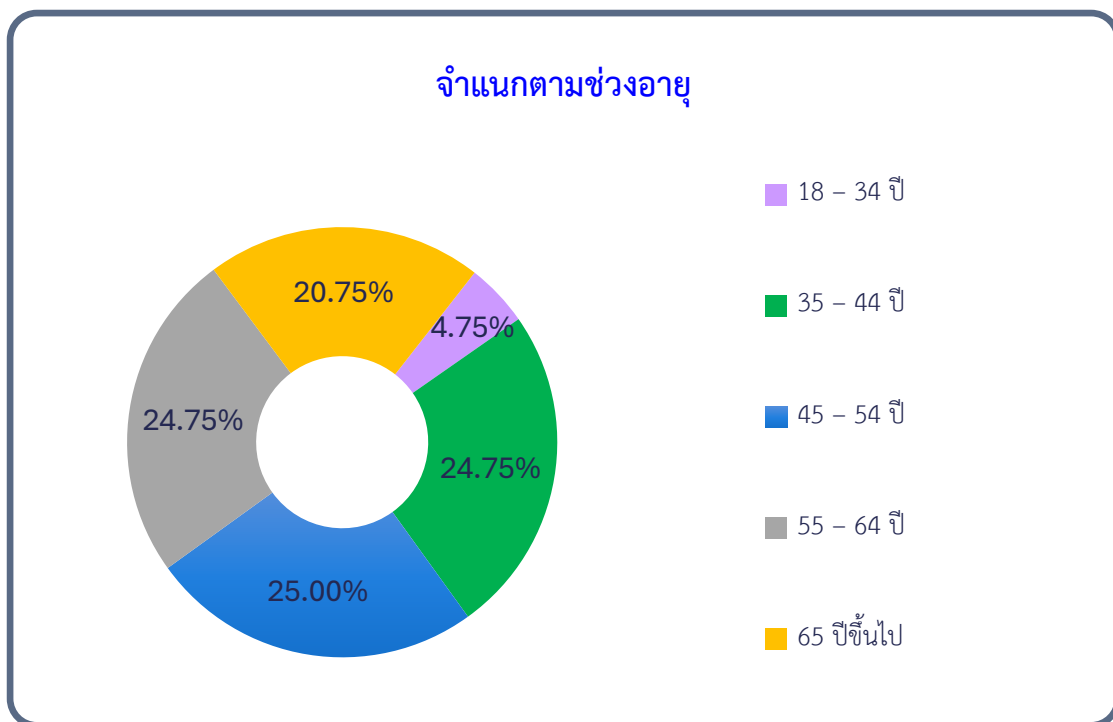
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 400)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	166	41.50
หญิง	234	58.50
เพศทางเลือก	-	-
ช่วงอายุ		
18 – 34 ปี	19	4.75
35 – 44 ปี	99	24.75
45 – 54 ปี	100	25.00
55 – 64 ปี	99	24.75
65 ปีขึ้นไป	83	20.75
สถานภาพสมรส		
โสด	50	12.50
สมรส	303	75.75
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	47	11.75
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	194	48.50
มัธยมศึกษา	130	32.50
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	48	12.00
ปริญญาตรี	26	6.50
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.50
อาชีพหลัก		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	0.75
พนักงานบริษัท	24	6.00
รับจ้างทั่วไป	76	19.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	129	32.25
เกษตรกร/ประมง	140	35.00
เกษียณ/ข้าราชการ/บำนาญ บำนาญ	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	2	0.50
ว่างงาน	26	6.50

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 400)	จำนวน	ร้อยละ
อื่น ๆ	-	-
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	210	52.50
10,001 – 20,000 บาท	186	46.50
20,001 – 30,000 บาท	4	1.00
30,001 – 40,000 บาท	-	-
มากกว่า 40,000 บาท	-	-

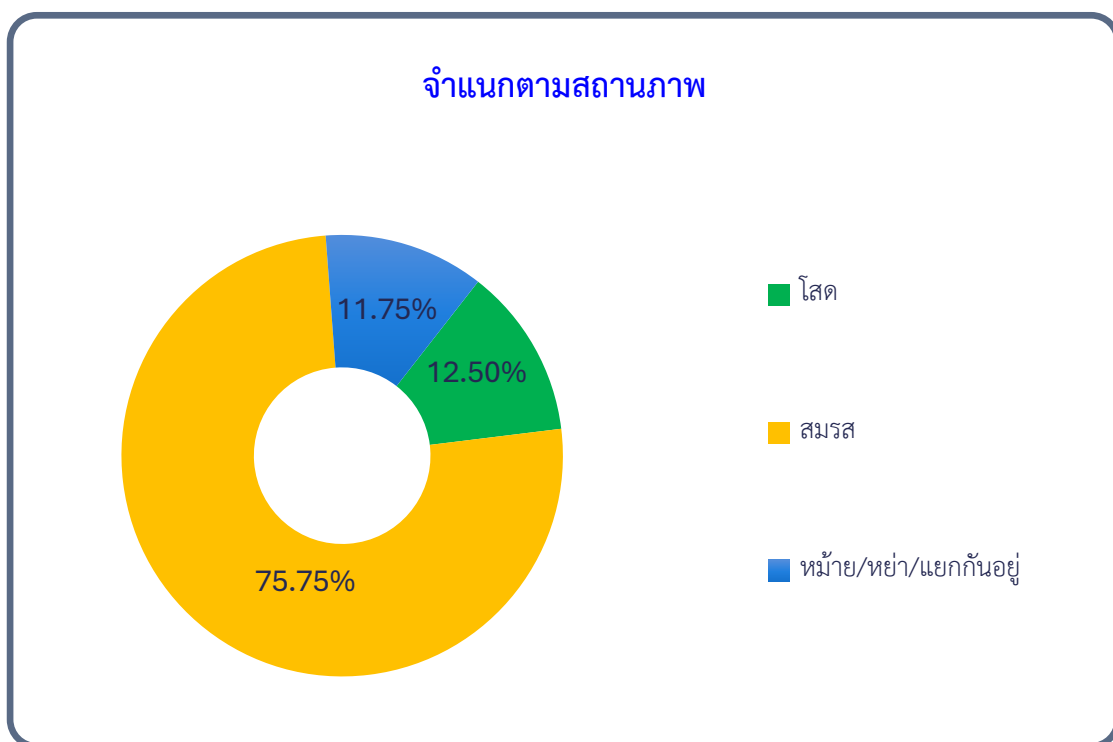
จากตารางที่ 4.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุในช่วงระหว่าง 45 – 54 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมงมากที่สุด และส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

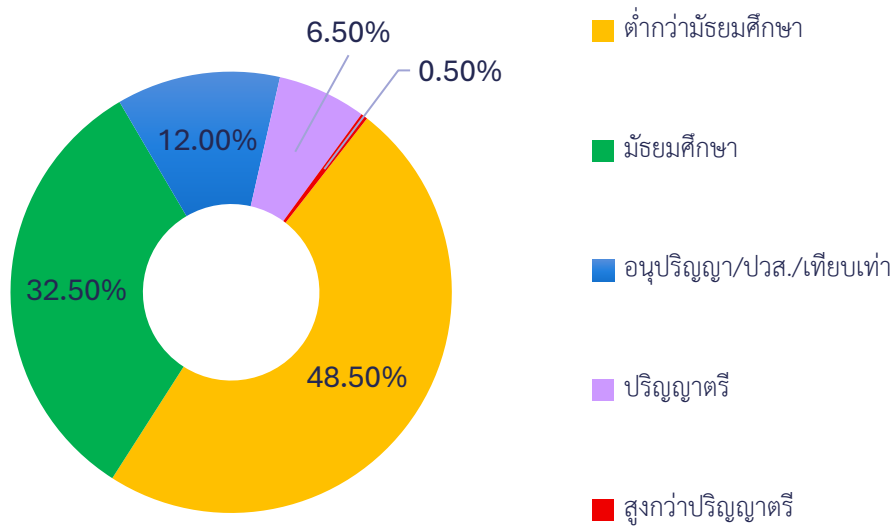


ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ



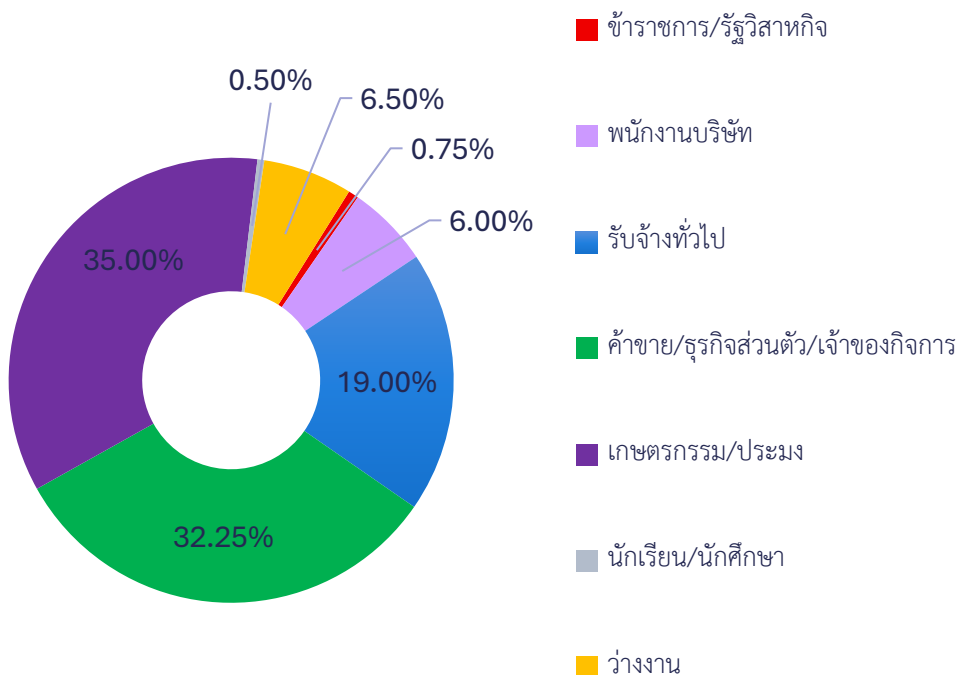
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

จำแนกตามระดับการศึกษา

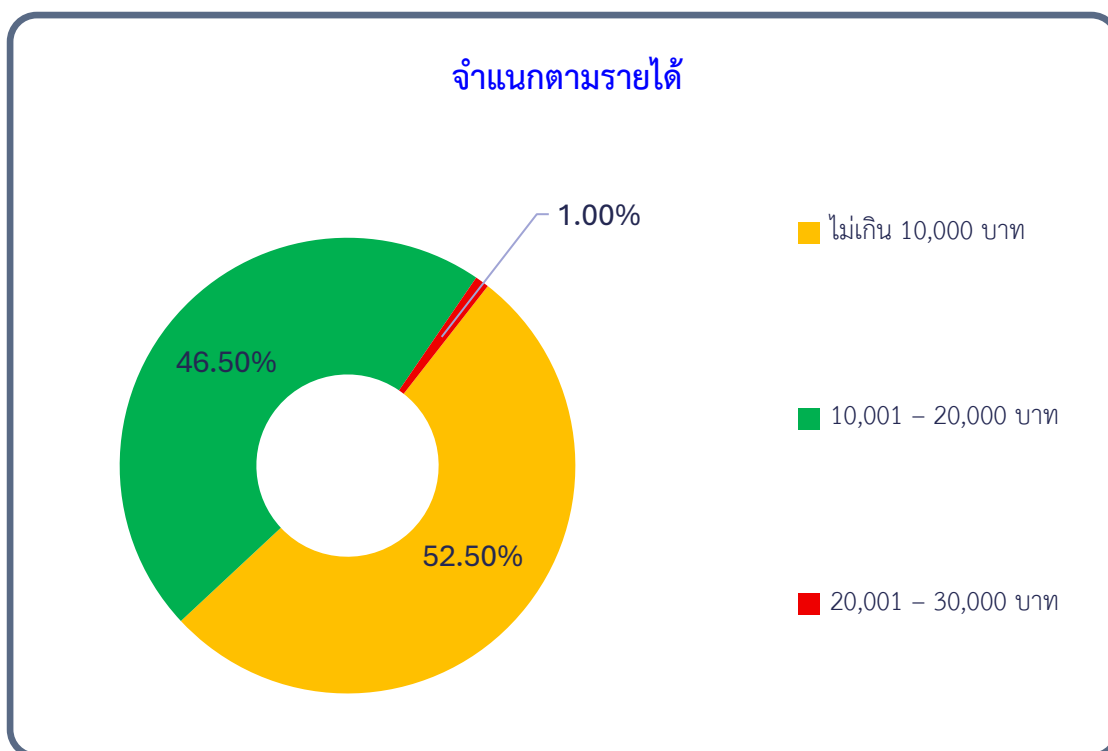


ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

จำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ



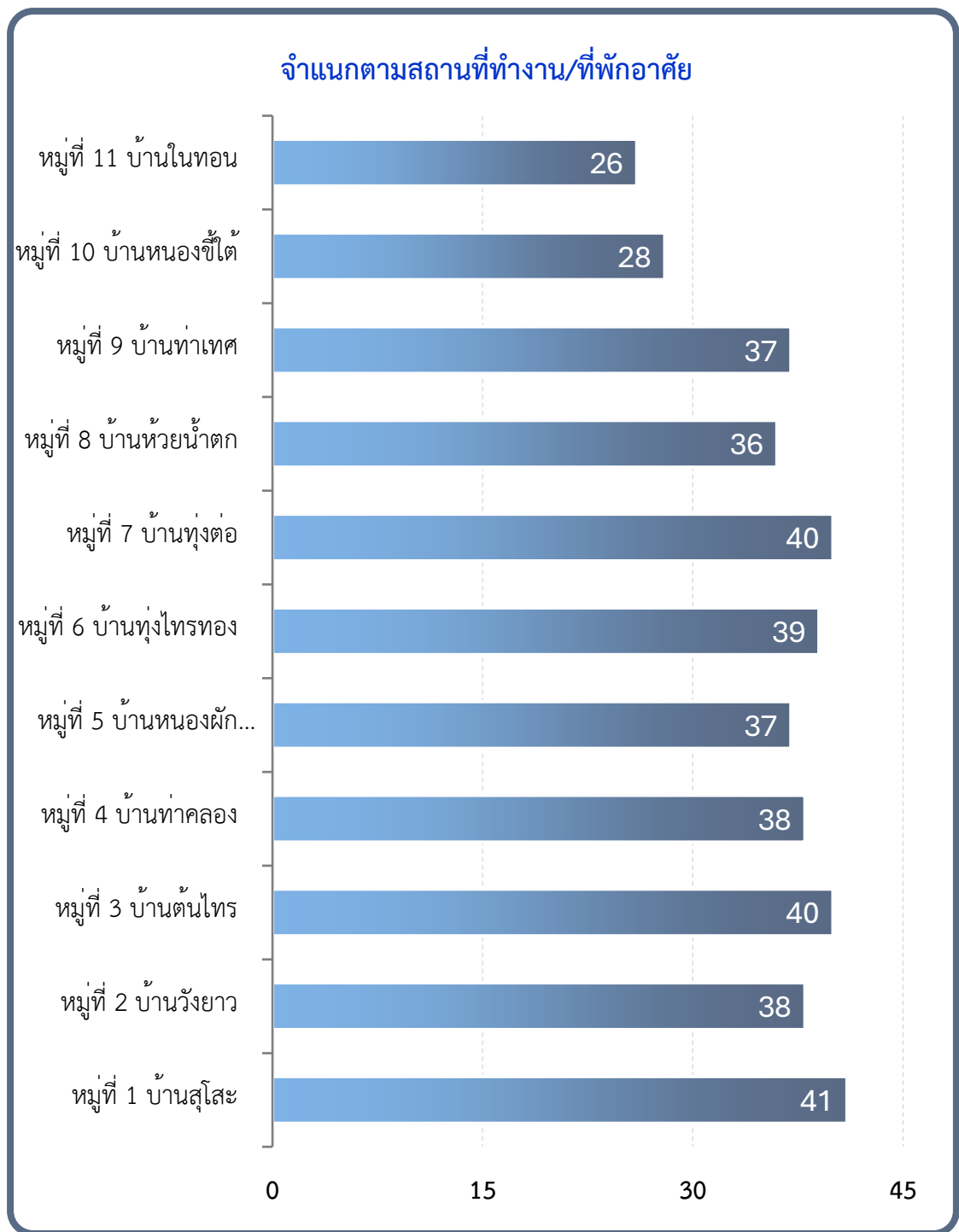
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย

หมู่บ้าน	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านสุโสะ	41	10.25
หมู่ที่ 2 บ้านวังยาว	38	9.50
หมู่ที่ 3 บ้านต้นไทร	40	10.00
หมู่ที่ 4 บ้านท่าคลอง	38	9.50
หมู่ที่ 5 บ้านหนองผักชีด	37	9.25
หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งไทรทอง	39	9.75
หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งต่อ	40	10.00
หมู่ที่ 8 บ้านห้วยน้ำตก	36	9.00
หมู่ที่ 9 บ้านท่าเทศ	37	9.25
หมู่ที่ 10 บ้านหนองขี้ไต้	28	7.00
หมู่ที่ 11 บ้านโนนทอน	26	6.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทำงานหรือพักอาศัยอยู่ในเขตของ องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ โดยหมู่ที่ 1 บ้านสุโสะ มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 หมู่ที่ 2

บ้านวังยาว มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 หมู่ที่ 3 บ้านต้นไทร มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 หมู่ที่ 4 บ้านท่าคลอง มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 หมู่ที่ 5 บ้านหนองผักชีมีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งไทรทอง มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งต่อ มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 หมู่ที่ 8 บ้านห้วยน้ำตก มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 หมู่ที่ 9 บ้านท่าเทศ มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 หมู่ที่ 10 บ้านหนองขี้ไต้ มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และหมู่ที่ 11 บ้านในทอน มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50



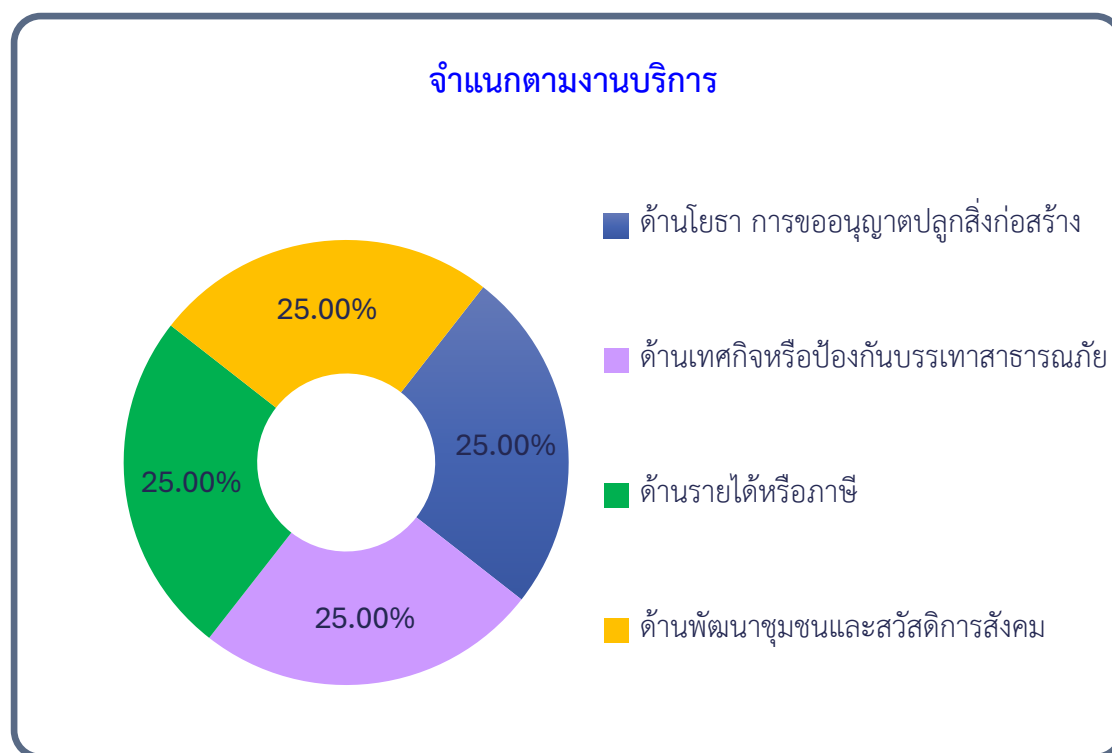
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	100	25.00
ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	100	25.00
ด้านรายได้หรือภาษี	100	25.00
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทั้งหมดเข้ามาใช้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง / ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย / ด้านรายได้หรือภาษี และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีจำนวนงานละ 100 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละประมาณ 25.00 ของแต่ละงาน แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ (n = 400)	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.57	0.30	91.40	มากที่สุด
ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.62	0.27	92.40	มากที่สุด
ด้านรายได้หรือภาษี	4.50	0.37	90.00	มากที่สุด
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.39	0.33	87.80	มากที่สุด
รวม	4.52	0.32	90.40	มากที่สุด

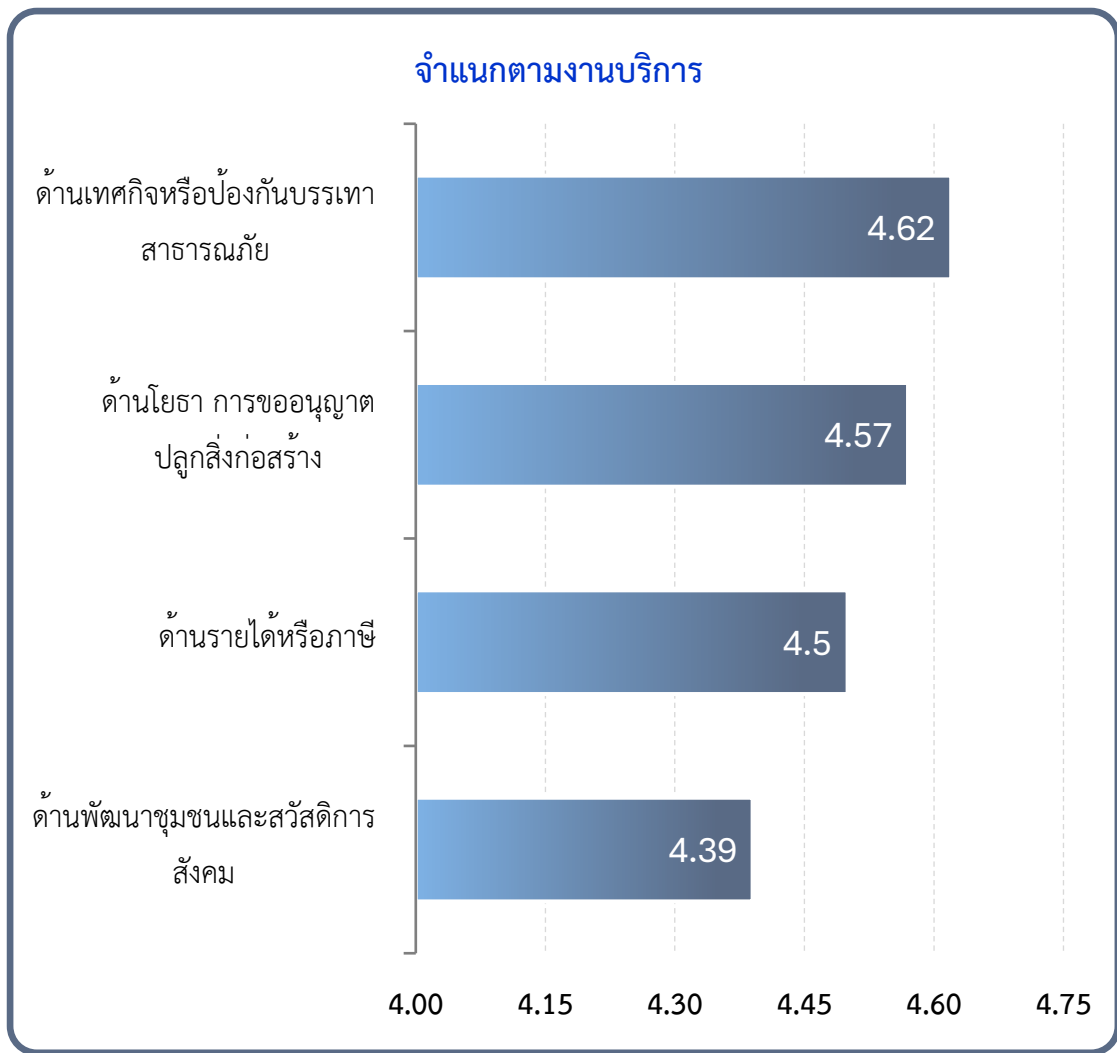
จากตารางที่ 4.4 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40

3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00

4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80



ภาพที่ 4.9 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ

ประเด็น (n = 400)	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.34	92.20	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.53	0.41	90.60	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.45	93.00	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	0.46	88.60	มากที่สุด

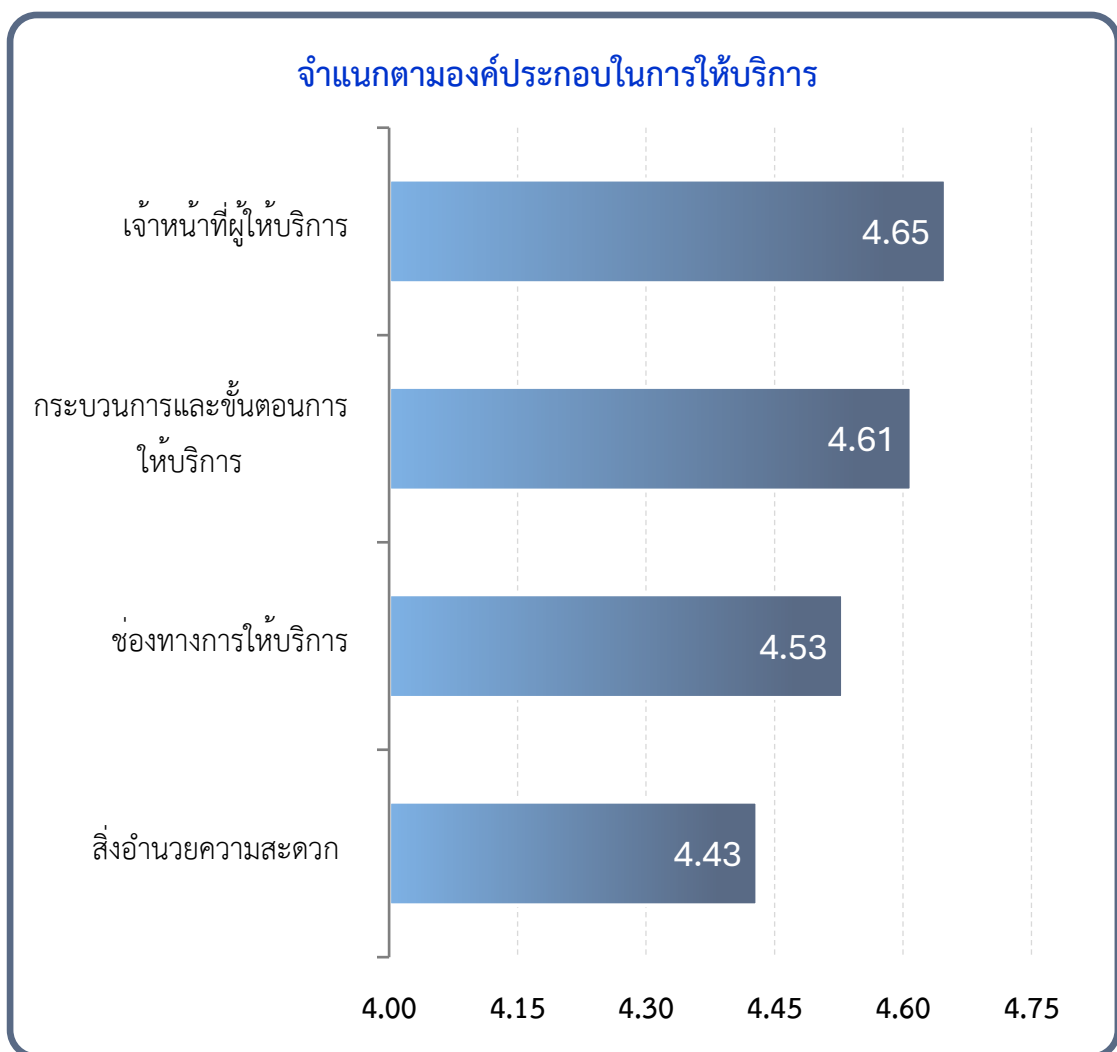
จากตารางที่ 4.5 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60



ภาพที่ 4.10 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.42	92.80	มากที่สุด
1.1 ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.53	92.00	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.44	0.56	88.80	มากที่สุด
1.3 ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.76	0.47	95.20	มากที่สุด
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.76	0.47	95.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	0.36	91.00	มากที่สุด
2.1 มีการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.67	0.49	93.40	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ	4.56	0.54	91.20	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม	4.26	0.58	85.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.37	95.00	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.69	0.49	93.80	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.73	0.47	94.60	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.77	0.45	95.40	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.43	96.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48	0.47	89.60	มากที่สุด
4.1 สถานที่ให้การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.33	0.51	86.60	มากที่สุด
4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.50	0.54	90.00	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.40	0.55	88.00	มากที่สุด

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
4.4 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมและเพียงพอ สำหรับบุคคลทั่วไป และผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.69	0.51	93.80	มากที่สุด
ภาพรวม	4.57	0.30	91.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจ
โดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับ
ความพึงพอใจเท่ากับ 95.00

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการ
ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.80

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความ
พึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 คิดเป็นร้อยละ
ของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจ
โดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับ
ความพึงพอใจเท่ากับ 89.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค
ไม่เลือกปฏิบัติ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43
คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.00

2. **เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม** มีความ
พึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับ
ความพึงพอใจเท่ากับ 95.40

3. **ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน / การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง**
มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 เท่ากัน
คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.20

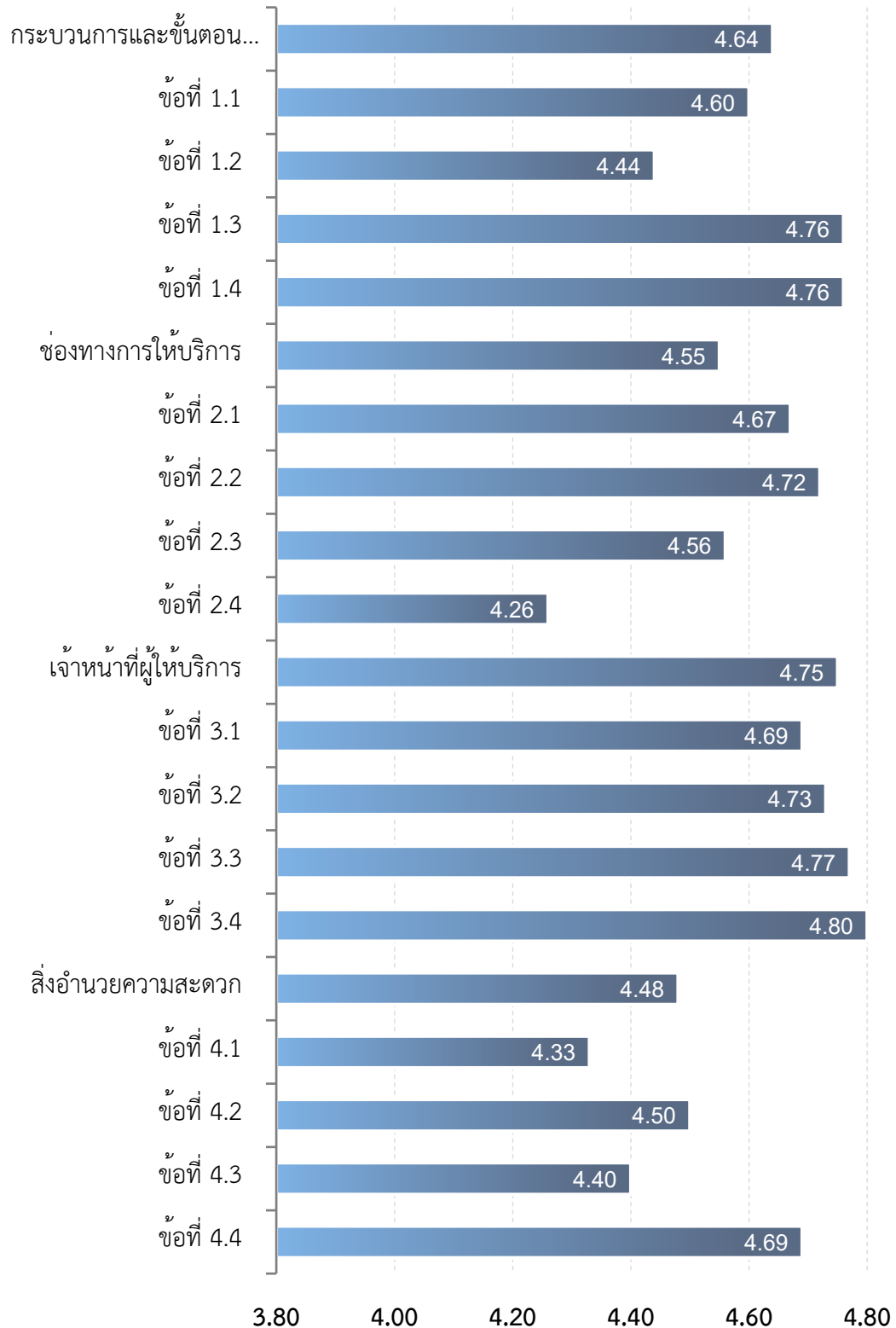
ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

2. สถานที่ให้การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

3. มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



ภาพที่ 4.11 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.25	91.60	มากที่สุด
1.1 ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการเมื่อเกิดเหตุวาทภัยและอุทกภัย	4.68	0.51	93.60	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.39	0.55	87.80	มากที่สุด
1.3 ความสะดวกที่รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.33	0.71	86.60	มากที่สุด
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.40	92.40	มากที่สุด
2.1 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.56	0.64	91.20	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	4.71	0.50	94.20	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ	4.72	0.47	94.40	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม	4.49	0.61	89.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.34	95.80	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	0.42	96.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.40	92.80	มากที่สุด
4.1 สถานที่ให้การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.58	0.52	91.60	มากที่สุด
4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.59	0.49	91.80	มากที่สุด

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
4.4 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมและเพียงพอ สำหรับบุคคลทั่วไป และผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
ภาพรวม	4.62	0.27	92.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 98.80

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.80

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

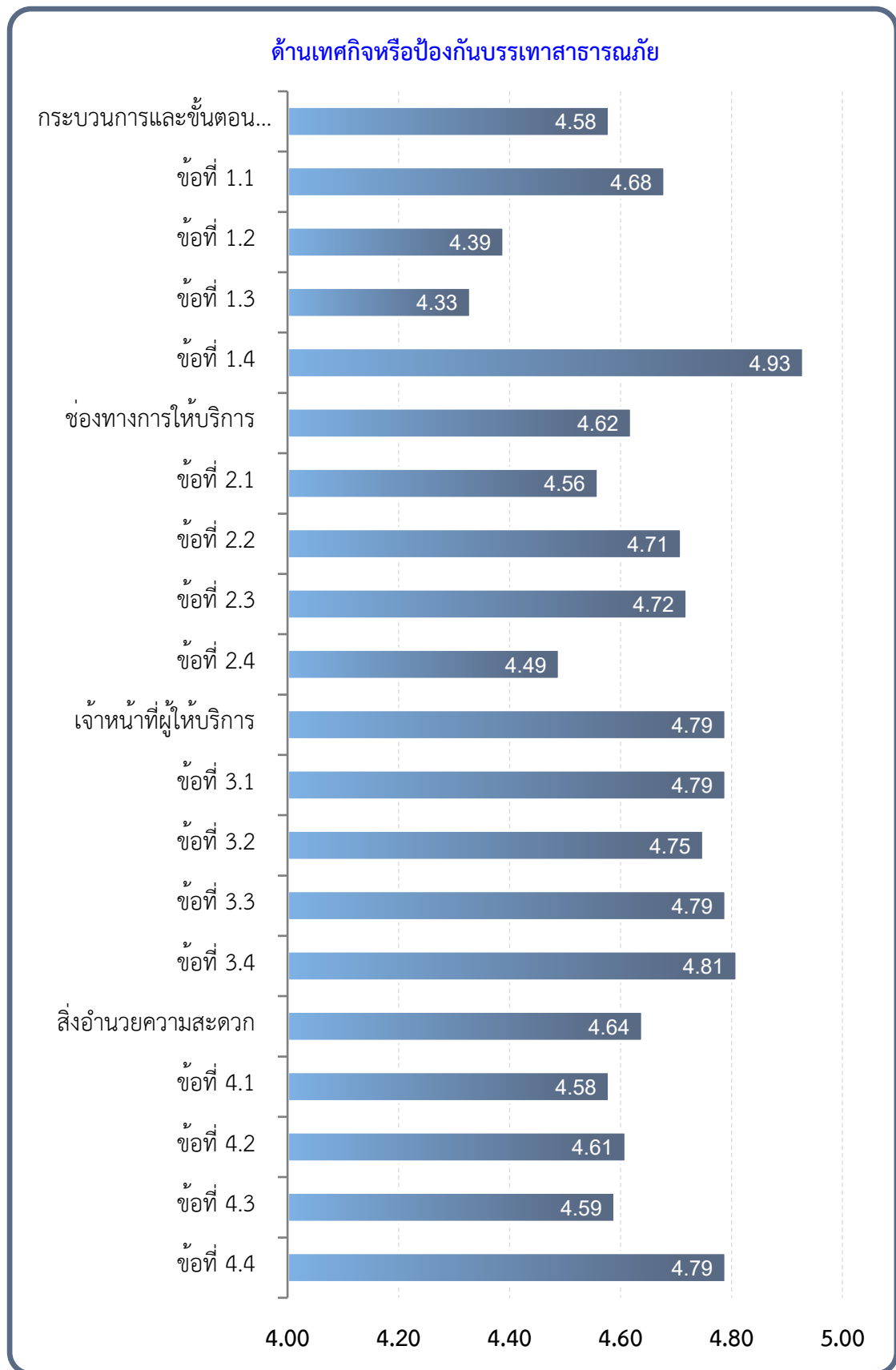
1. **การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 98.60

2. **เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.20

3. **เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน / เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม / จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมและเพียงพอสำหรับบุคคลทั่วไป และผู้พิการ/ผู้สูงอายุ** มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.80

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80
3. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80



ภาพที่ 4.12 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านเทคนิค
หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.22	92.20	มากที่สุด
1.1 ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.47	0.63	89.40	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.46	0.50	89.20	มากที่สุด
1.3 ความสะดวกที่รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.71	0.48	94.20	มากที่สุด
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.53	0.46	90.60	มากที่สุด
2.1 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.42	0.54	88.40	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	4.64	0.59	92.80	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ	4.52	0.61	90.40	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม	4.53	0.59	90.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.53	92.20	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.65	0.56	93.00	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.58	0.59	91.60	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูลและการตอบข้อซักถาม	4.56	0.61	91.20	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.66	0.59	93.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.49	87.00	มากที่สุด
4.1 สถานที่ให้การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.36	0.59	87.20	มากที่สุด
4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.21	0.57	84.20	มากที่สุด
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.40	0.60	88.00	มากที่สุด

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
4.4 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมและเพียงพอ สำหรับบุคคลทั่วไป และผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.42	0.57	88.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.50	0.37	90.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ / เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมเท่ากันในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 และ 0.53 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.80

2. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.20

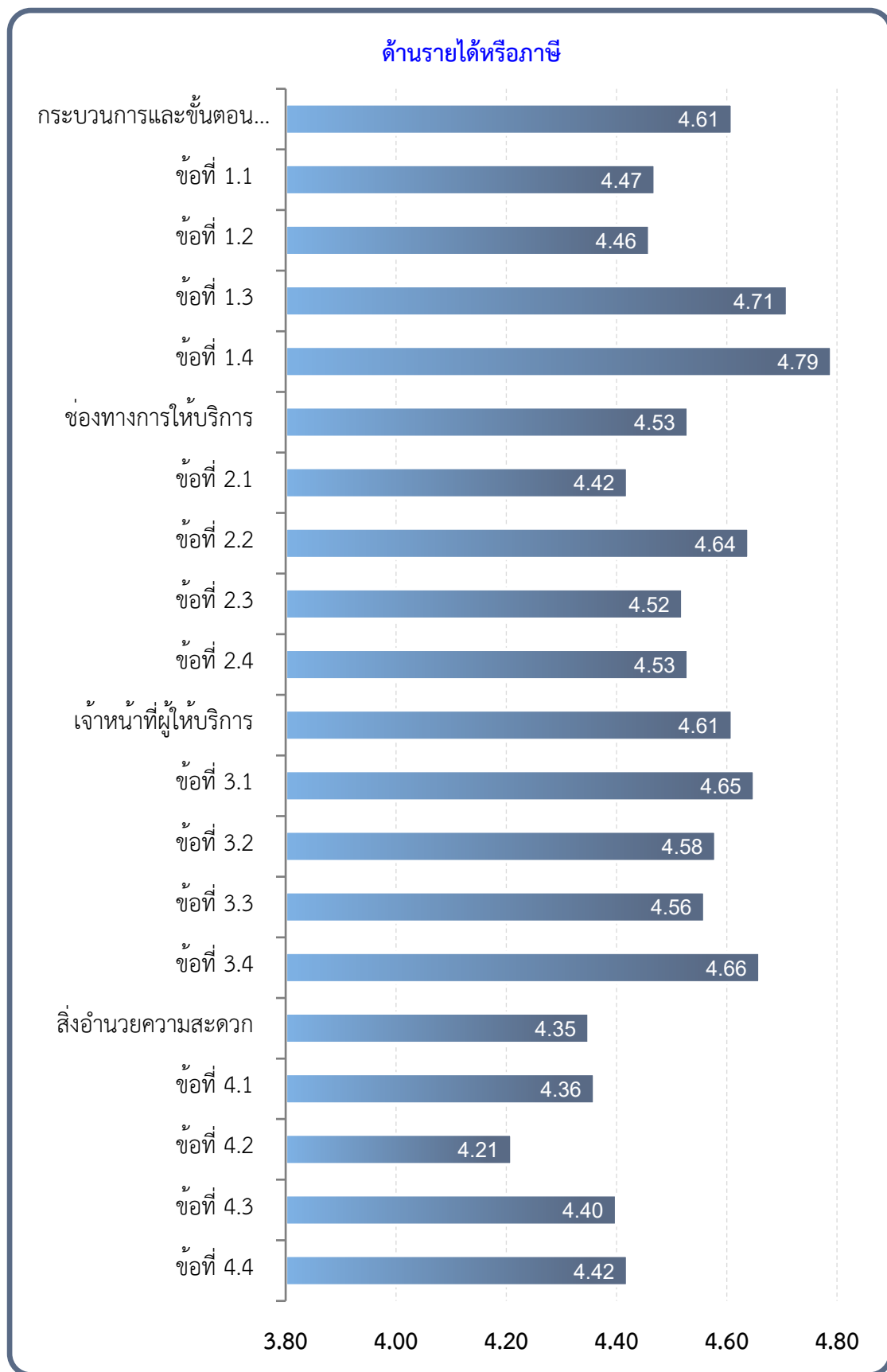
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.20

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

2. สถานที่ให้การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

3. มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00



ภาพที่ 4.13 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.42	92.20	มากที่สุด
1.1 ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.40	0.64	88.00	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.42	0.52	88.40	มากที่สุด
1.3 ความสะดวกที่รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.74	0.54	94.80	มากที่สุด
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.86	0.47	97.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.40	0.39	88.00	มากที่สุด
2.1 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.29	0.56	85.80	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	4.67	0.57	93.40	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ	4.25	0.58	85.00	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม	4.40	0.60	88.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	0.48	88.80	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.37	0.58	87.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.31	0.56	86.20	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	4.51	0.56	90.20	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.55	0.56	91.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	0.37	84.60	มากที่สุด
4.1 สถานที่ให้การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.29	0.54	85.80	มากที่สุด
4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.07	0.41	81.40	มาก
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.45	0.56	89.00	มากที่สุด

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
4.4 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมและเพียงพอ สำหรับบุคคลทั่วไป และผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.12	0.46	82.40	มาก
ภาพรวม	4.39	0.33	87.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.20

2. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.80

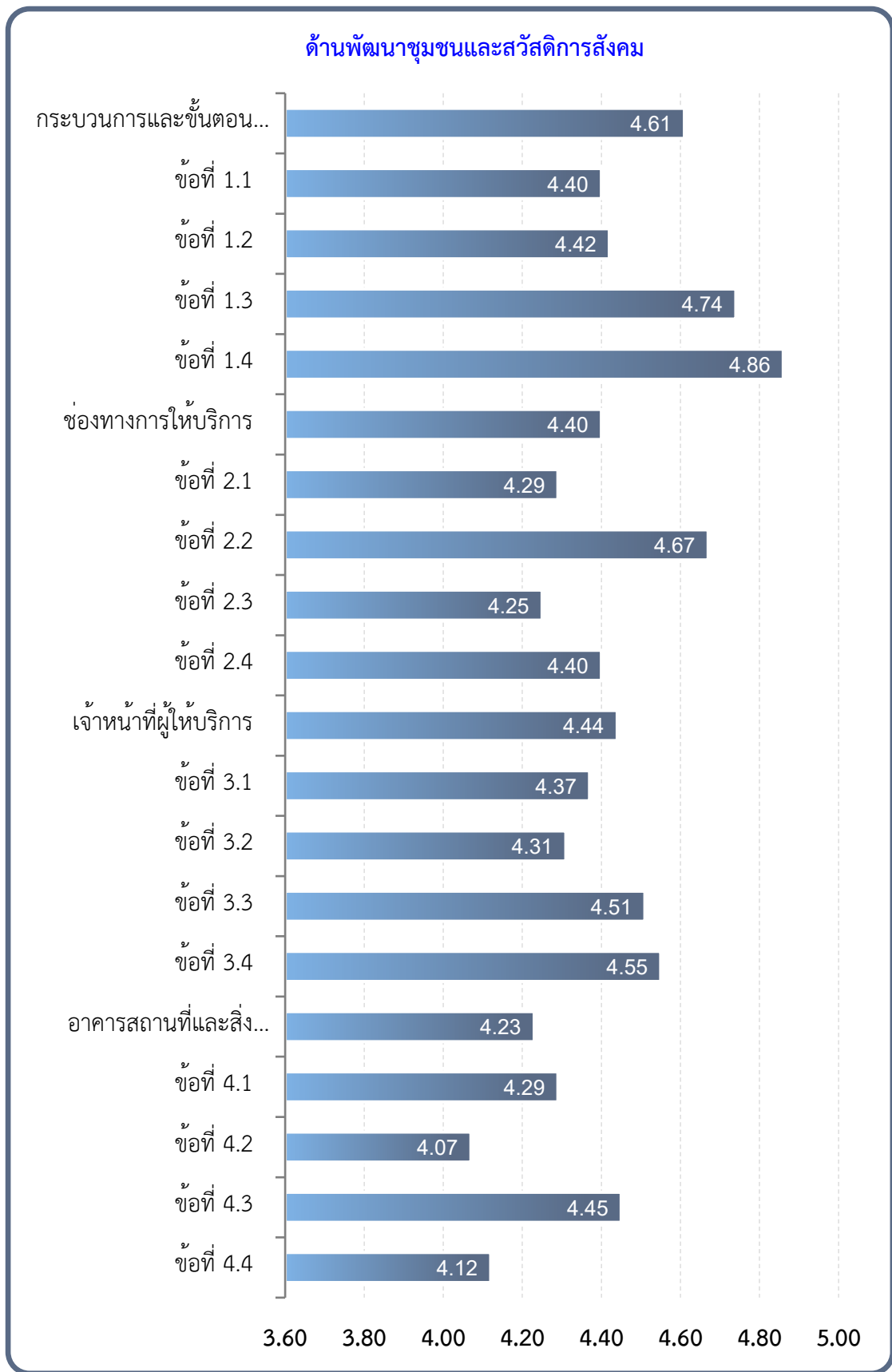
3. มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

2. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมและเพียงพอสำหรับบุคคลทั่วไป และผู้พิการ/ผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

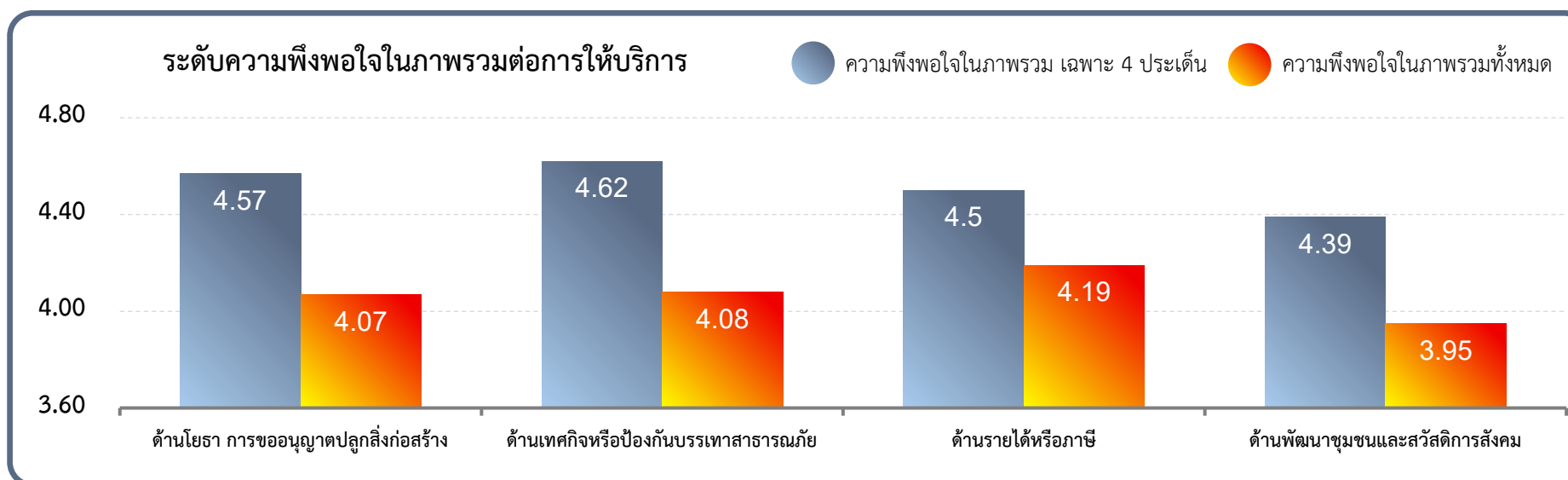
3. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00



ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

งานบริการ	ความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น				ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด			
	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.57	0.30	91.40	มากที่สุด	4.07	0.48	81.40	มาก
ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.62	0.27	92.40	มากที่สุด	4.08	0.53	81.60	มาก
ด้านรายได้หรือภาษี	4.50	0.37	90.00	มากที่สุด	4.19	0.54	83.80	มาก
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.39	0.33	87.80	มากที่สุด	3.95	0.44	79.00	มาก
รวม	4.52	0.32	90.40	มากที่สุด	4.07	0.50	81.40	มาก



ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

จากตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น (กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก) และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

หากมองในแต่ละงาน พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อบริการ**ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อบริการ**ด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อบริการ**ด้านรายได้ หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อบริการ**ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตารางที่ 4.11 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย	42	43.75
ควรมีการจัดวางถังขยะและมีระบบการจัดการขยะให้ครอบคลุม	42	
ด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค	41	42.71
ควรปรับปรุงระบบไฟส่องสว่างข้างทางให้ใช้งานได้สมบูรณ์	15	
ควรขยายพื้นที่การให้บริการน้ำประปาให้ครอบคลุม	9	
ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนส่วนที่ชำรุด	7	
ควรปรับปรุงคุณภาพของระบบน้ำประปาให้สะอาดอยู่เสมอ	3	
ควรปรับปรุงท่อระบายน้ำให้ใช้งานได้สมบูรณ์	3	
ควรมีการขุดลอกคูคลอง	1	
ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ข้างทางให้สะอาด	1	
ควรติดตั้งกระຈกโค้งบริเวณทางแยก	1	
ควรให้ติดตั้งราวกันสะพานถนนหนองขี้ไต้-ศูนย์วิจัย	1	
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	5.21
เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ	3	
เจ้าหน้าที่ อสม. ควรดูแลประชาชนอย่างทั่วถึง	2	
ด้านการประชาสัมพันธ์	3	3.12
ควรมีการประชาสัมพันธ์ด้านการชำระภาษีอย่างทั่วถึง	3	
ด้านยาเสพติด	3	3.12
ควรให้แก้ปัญหาเสพติดในชุมชน	3	
ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	2	2.09
ควรให้มีรถส่งน้ำบริการอย่างทั่วถึงในหน้าแล้ง	2	
รวม	96	100.0

จากตารางที่ 4.11 แสดงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า

ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย มีข้อเสนอแนะจำนวน 42 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43.75 โดยข้อเสนอแนะทั้ง 42 ครั้ง คือ ควรมีการจัดวางถังขยะและมีระบบการจัดการขยะให้ครอบคลุม

ด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค มีข้อเสนอแนะจำนวน 41 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.71 โดยข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรปรับปรุงระบบไฟส่องสว่างข้างทางให้ใช้งานได้สมบูรณ์ มีข้อเสนอแนะจำนวน 15 ครั้ง ควรขยายพื้นที่การให้บริการน้ำประปาให้ครอบคลุม

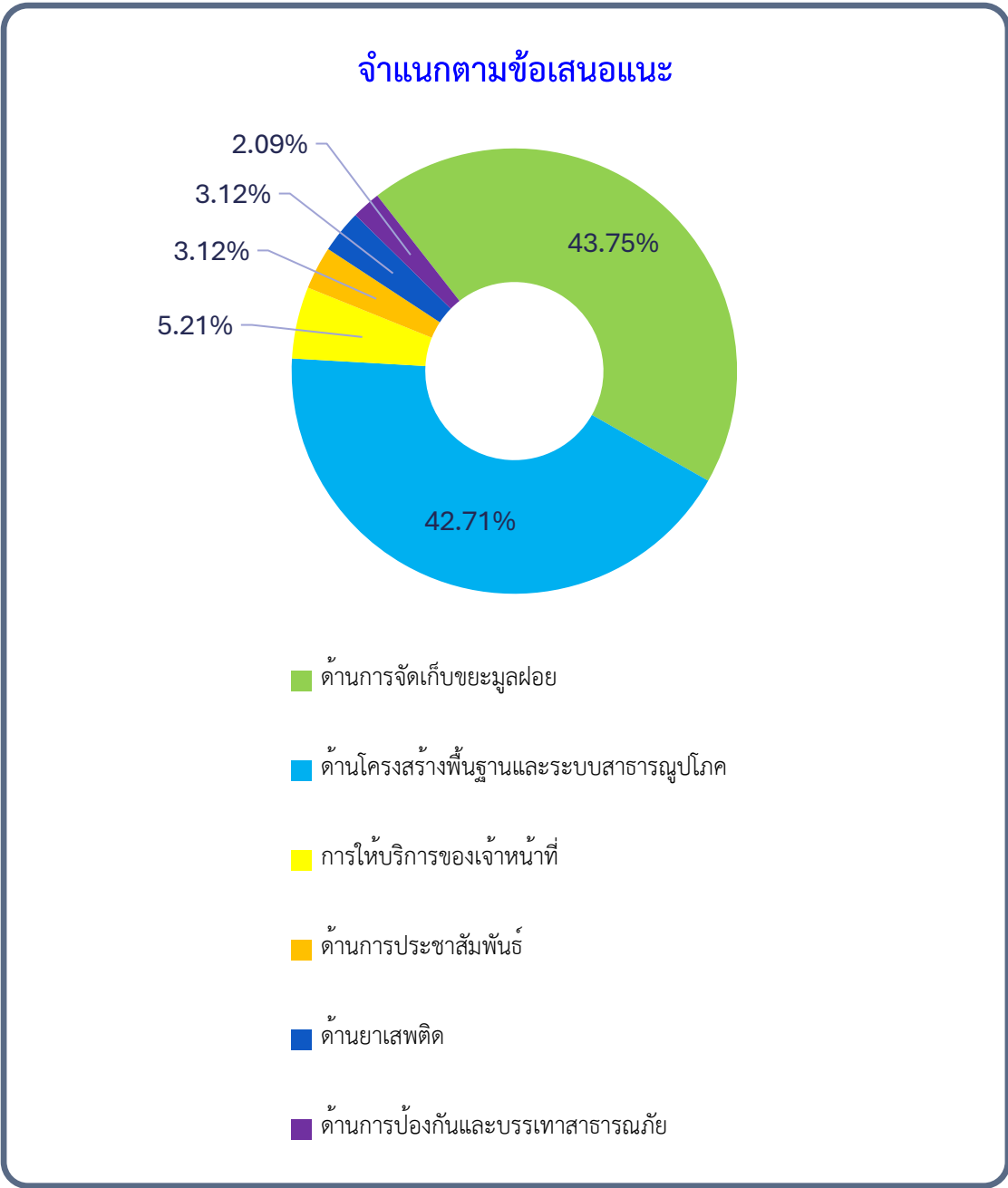
มีข้อเสนอแนะจำนวน 9 ครั้ง ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนส่วนที่ชำรุด มีข้อเสนอแนะจำนวน 7 ครั้ง ควรปรับปรุงคุณภาพของระบบน้ำประปาให้สะอาดอยู่เสมอ / ควรปรับปรุงท่อระบายน้ำให้ใช้งานได้สมบูรณ์ มีข้อเสนอแนะจำนวนประเด็นละ 3 ครั้ง และ ควรมีการขุดลอกคูคลอง / ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ข้างทางให้สะอาด / ควรติดตั้งกระຈักโค้งบริเวณทางแยก / ควรให้ติดตั้งราวกันสะพานถนนหนองขี้ไต้-ศูนย์วิจัย มีข้อเสนอแนะจำนวนประเด็นละ 1 ครั้ง

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีข้อเสนอแนะจำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.21 โดยข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ มีข้อเสนอแนะจำนวน 3 ครั้ง และ เจ้าหน้าที่ อสม. ควรดูแลประชาชนอย่างทั่วถึง มีข้อเสนอแนะจำนวน 2 ครั้ง

ด้านการประชาสัมพันธ์ มีข้อเสนอแนะจำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.12 โดยข้อเสนอแนะทั้ง 3 ครั้ง คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ด้านการชำระภาษีอย่างทั่วถึง

ด้านยาเสพติด มีข้อเสนอแนะจำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.12 โดยข้อเสนอแนะทั้ง 3 ครั้ง คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ด้านการชำระภาษีอย่างทั่วถึง

ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีข้อเสนอแนะจำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.09 โดยข้อเสนอแนะทั้ง 2 ครั้ง คือ ควรให้มีรถส่งน้ำบริการอย่างทั่วถึงในหน้าแล้ง



ภาพที่ 4.16 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อเสนอแนะ
ในการปรับปรุงการให้บริการ



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ 2569 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ 2569 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2. ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3. ด้านรายได้หรือภาษี และ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยครอบคลุมประเด็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

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

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

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการอบรมและฝึกทักษะการเก็บรวบรวมข้อมูลให้นักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทำหน้าที่ควบคุม กำกับ และดูแลการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้องและเป็นระบบ ภายหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นจึงนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและแผนภูมิประกอบคำอธิบาย

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทั้งหมดครอบคลุมการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) ด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวนด้านละ 100 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ของงานบริการแต่ละด้าน

2. กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุในช่วงระหว่าง 45 – 54 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมงมากที่สุด และส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท

3. กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทำงานหรือพักอาศัยอยู่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านสุโสะ คิดเป็นร้อยละ 10.25 หมู่ที่ 2 บ้านวังยาว คิดเป็นร้อยละ 9.50 หมู่ที่ 3 บ้านต้นไทร คิดเป็นร้อยละ 10.00 หมู่ที่ 4 บ้านท่าคลอง คิดเป็นร้อยละ 9.50 หมู่ที่ 5 บ้านหนองผักนืด คิดเป็นร้อยละ 9.25 หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งไทรทอง คิดเป็นร้อยละ 9.75 หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งต่อ คิดเป็นร้อยละ 10.00 หมู่ที่ 8 บ้านห้วยน้ำตก คิดเป็นร้อยละ 9.00 หมู่ที่ 9 บ้านท่าเทศ คิดเป็นร้อยละ 9.25 หมู่ที่ 10 บ้านหนองขี้ไต้ คิดเป็นร้อยละ 7.00 และ หมู่ที่ 11 บ้านในทอน คิดเป็นร้อยละ 6.50

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) ด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 สรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40

4.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40

4.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00

4.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

5. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจได้ดังนี้

5.1 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ **ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40

5.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

5.1.1.1 อันดับที่ 1 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 98.80

5.1.1.2 อันดับที่ 2 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.80

5.1.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40

5.1.1.4 อันดับที่ 4 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.60

5.1.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

5.1.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 98.60

2) **เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.20

3) **เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน / เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม / จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมและเพียงพอสำหรับบุคคลทั่วไป และผู้พิการ/ผู้สูงอายุ** มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.80

5.1.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

2) **การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

3) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

5.2 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40

5.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

5.2.1.1 อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.00

5.2.1.2 อันดับที่ 2 คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.80

5.2.1.3 อันดับที่ 3 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

5.2.1.4 อันดับที่ 4 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60

5.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.00

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.40

3) ความสะดวกที่ได้รับการให้บริการแต่ละขั้นตอน / การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.20

5.2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

2) สถานที่ให้การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

3) มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

5.3 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ **ด้านรายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00

5.3.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

5.3.1.1 อันดับที่ 1 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ / เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมเท่ากันในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20

5.3.1.2 อันดับที่ 2 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60

5.3.1.3 อันดับที่ 3 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

5.3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.3.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.80

2) **ความสะดวกที่รับรู้จากการให้บริการแต่ละขั้นตอน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.20

3) **เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.20

5.3.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

2) **สถานที่ให้การ จัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

3) **มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

5.4 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 4 คือ **ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

5.4.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.4.1.1 อันดับที่ 1 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20

5.4.1.2 อันดับที่ 2 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

5.4.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

5.4.1.4 อันดับที่ 4 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

5.4.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.4.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.20

2) **ความสะดวกที่ได้รับความจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.80

3) **มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40

5.4.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

2) **จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมและเพียงพอสำหรับบุคคลทั่วไป และผู้พิการ/ผู้สูงอายุ** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

3) **มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น (กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก) และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

หากมองในแต่ละงาน พบว่า

6.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น **ต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

6.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น **ต่องานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ

เท่ากับ 92.40 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

6.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่องานบริการ**ด้านรายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

6.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่องานบริการ**ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00

7. ข้อเสนอแนะในการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

7.1 **ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย** คิดเป็นร้อยละ 43.75 โดยข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการจัดวางขยะและมีระบบการจัดการขยะให้ครอบคลุม

7.2 **ด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค** คิดเป็นร้อยละ 42.71 โดยข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรปรับปรุงระบบไฟส่องสว่างข้างทางให้ใช้งานได้สมบูรณ์ รองลงมาตามลำดับ คือ ควรขยายพื้นที่การให้บริการน้ำประปาให้ครอบคลุม ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนส่วนที่ชำรุด ควรปรับปรุงคุณภาพของระบบน้ำประปาให้สะอาดอยู่เสมอ / ควรปรับปรุงท่อระบายน้ำให้ใช้งานได้สมบูรณ์ และ ควรมีการขุดลอกคูคลอง / ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ข้างทางให้สะอาด / ควรติดตั้งกระຈกโค้งบริเวณทางแยก / ควรให้ติดตั้งราวกันสะพานถนนหนองไข่ไต้-ศูนย์วิจัย

7.3 **การให้บริการของเจ้าหน้าที่** คิดเป็นร้อยละ 5.21 โดยข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ อสม. ควรดูแลประชาชนอย่างทั่วถึง

7.4 **ด้านการประชาสัมพันธ์** คิดเป็นร้อยละ 3.12 โดยมีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ด้านการชำระภาษีอย่างทั่วถึง

7.5 **ด้านยาเสพติด** คิดเป็นร้อยละ 3.12 โดยมีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ด้านการชำระภาษีอย่างทั่วถึง

7.6 **ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** คิดเป็นร้อยละ 2.09 โดยมีข้อเสนอแนะ คือ ควรให้มีรถส่งน้ำบริการอย่างทั่วถึงในหน้าแล้ง

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 สามารถอภิปรายผลตามประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะสามารถจัดบริการสาธารณะและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ในระดับที่ดี ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยดังกล่าวอาจเป็นผลมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน สามารถรับรู้ปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้โดยตรง อีกทั้งลักษณะการให้บริการส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน จึงทำให้หน่วยงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเป็นรูปธรรม เมื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวก เป็นธรรม และสอดคล้องกับความคาดหวัง จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2562) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 139 แห่งในพื้นที่ภาคใต้ และพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และขั้นตอนการให้บริการ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับอรุณ ไชยนิทย์ (2564) ที่พบว่า ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบางคูวัดมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน

2. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ เมื่อพิจารณาตามงานบริการ พบว่า งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยได้รับความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมา ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 91.40 งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 90.00 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 87.80 ตามลำดับ โดยทุกงานได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การทำงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยได้รับความพึงพอใจสูงสุด อาจสะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานด้านการป้องกันภัยและการดูแลความเป็นอยู่ของชุมชนให้มีความเรียบร้อย ซึ่งจะส่งผลต่อการควบคุมโรค การดูแลสุขภาพของประชาชน ซึ่งผลของการให้บริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยเป็นสิ่งที่ประชาชนสามารถรับรู้และสัมผัสได้โดยตรง โดยเฉพาะเมื่อเกิดปัญหาภัยพิบัติตามธรรมชาติ นอกจากนี้แล้ว การดำเนินงานด้านเทศกิจอย่างต่อเนื่องอาจเป็นเหตุให้ประชาชนสามารถมองเห็นผลการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน เช่น ความสม่ำเสมอในการจัดเก็บขยะ ความสะอาดของพื้นที่สาธารณะ และความเรียบร้อยภายหลังการจัดเก็บขยะ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับอรุณ ไชยนิทย์ (2564) ซึ่งพบว่า งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ส่วนงานด้านรายได้หรือภาษีและด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แม้ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่มี

ค่าเฉลี่ยต่ำกว่างานด้านอื่นเล็กน้อย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากบริการดังกล่าวมีลักษณะเฉพาะกลุ่มหรือเกิดขึ้นเป็นบางช่วงเวลา เช่น บริการรับชำระภาษีหรืองานสวัสดิการสังคม ประชาชนบางส่วนจึงอาจไม่ได้รับบริการโดยตรงหรือมีโอกาสรับรู้ผลการดำเนินงานน้อยกว่างานที่ให้บริการเป็นประจำ นอกจากนี้ การปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำเป็นต้องอาศัยความพร้อมในหลายด้าน ทั้งจำนวนและความเชี่ยวชาญของบุคลากร ยานพาหนะ งบประมาณ ตลอดจนการประสานงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ หากทรัพยากรดังกล่าวมีจำนวนจำกัด หรือจำเป็นต้องให้บริการประชาชนพร้อมกันเป็นจำนวนมาก อาจทำให้การเข้าถึงและการให้บริการประชาชนเกิดความล่าช้าหรือไม่ครอบคลุมทั่วครัวเรือน โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกลหรือประชาชนที่ไม่สะดวกเดินทางมาติดต่อหน่วยงานด้วยตนเอง อีกทั้ง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการอาจไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเพียงหน่วยงานเดียว แต่ต้องอาศัยการประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น หน่วยงานด้านสาธารณสุข หน่วยงาน เป็นต้น การประสานงานที่มีหลายขั้นตอน รวมถึงความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน อาจส่งผลให้ประชาชนรับรู้ว่าการดำเนินงานมีความล่าช้าหรือไม่สามารถตอบสนองต่อปัญหาได้ในทันที ข้ออธิบายดังกล่าวสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของประชาชนบางส่วนที่ให้ข้อเสนอแนะตรงประเด็น เช่น ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ด้านการชำระภาษีอย่างทั่วถึง สะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีจุดแข็งด้านการให้ความช่วยเหลือและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ แต่ยังมีโอกาสพัฒนาในด้านความเพียงพอและทั่วถึงของทรัพยากร การลงพื้นที่เชิงรุก ครอบคลุมของบริการ และการประสานงานให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

3. ความพึงพอใจจำแนกตามองค์ประกอบของการให้บริการ เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบของการให้บริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.20 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 88.60 ตามลำดับ การที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด อาจแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ประชาชน ทั้งในด้านความรู้ความสามารถ การตอบข้อซักถาม ความสุภาพ ความพร้อมในการปฏิบัติงาน และการให้บริการด้วยความเสมอภาค ผลดังกล่าวสอดคล้องกับสูตรมูราฮาน (2562) ซึ่งพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในการประเมินองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ลำดับรองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งเป็นประเด็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกัน แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสมีการจัดสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม มีความพร้อม และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทั่วไป ผู้สูงอายุ และผู้พิการ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นองค์ประกอบที่ประชาชนสามารถสังเกตและประเมินได้ทันทีเมื่อเข้ารับบริการ จึงมีผลต่อความประทับใจและการรับรู้คุณภาพของหน่วยงานโดยตรง อย่างไรก็ตาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แม้ยังอยู่ในระดับมากที่สุด ผลดังกล่าวอาจสะท้อนให้เห็นว่าการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในแต่ละกลุ่มอาจยังไม่ครอบคลุม โดยเฉพาะเมื่อกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ และมีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา กระบวนการอำนวยความสะดวกในรูปแบบมาตรฐานอาจไม่สอดคล้องกับลักษณะของประชาชนทุกกลุ่ม จึงควรออกแบบด้านการอำนวยความสะดวกที่หลากหลายควบคู่กัน และแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงการอำนวยความสะดวกเหล่านั้นผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย รถประชาสัมพันธ์ ผู้นำชุมชน ป้ายประกาศ สื่อสังคมออนไลน์ และการลงพื้นที่ ผลการวิจัยในประเด็นนี้สอดคล้องกับ อรุณ ไชยนิทย์ (2564) ที่ชี้ให้เห็นว่าการใช้ช่องทางที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ กล้องรับความคิดเห็น กลุ่มไลน์ เฟซบุ๊ก เสียงตามสาย และหน่วยบริการเคลื่อนที่ ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและบริการได้สะดวกยิ่งขึ้น เมื่อประสานกับความหลากหลายของสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อประชาชนได้รับรู้อย่างทั่วถึงก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจสูงขึ้น

4. ข้อเสนอแนะด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการที่ประชาชนกล่าวถึงมากที่สุด คือ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 43.75 โดยมีประเด็นเสนอแนะคือการจัดวางถังขยะและระบบการจัดการขยะให้ครอบคลุม แม้ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในระดับมากที่สุด แต่ยังคงมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ของบริการสาธารณะดังกล่าวให้เพิ่มขึ้นอีก กล่าวคือ ความพึงพอใจต่อวิธีการให้บริการอาจอยู่ในระดับสูง ขณะที่ประชาชนยังเห็นว่าควรพัฒนาผลผลิตหรือผลลัพธ์ของบริการให้ครอบคลุมและมีคุณภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรรักษาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยทบทวนแนวทางและกระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำมาพัฒนาและประยุกต์ใช้กับการให้บริการในทุกด้าน ควบคู่กับการส่งเสริมความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน และจิตสำนึกในการให้บริการของบุคลากร รวมทั้งจัดเตรียมสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความพร้อมและเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และมีคุณภาพ

2. ควรนำปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้ในการประกอบการวางแผนพัฒนาการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อนปัญหา และการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการในพื้นที่ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์และกำหนดเป็นแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่เหมาะสมกับบริบทของท้องถิ่น เพื่อให้การจัดบริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างครอบคลุม ทั่วถึง และเป็นธรรม

3. ควรติดตามและประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด และระยะเวลาการดำเนินงานให้ชัดเจน รวมทั้งนำผลการประเมินมาวิเคราะห์

จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน แก้ไขข้อบกพร่อง และยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- กรรณิกา สีสทองสาย. (2562). ความพึงพอใจในการบริการของสาธารณสุข. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 4(2), 34–49.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2552). *การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต* (พิมพ์ครั้งที่ 7, ปรับปรุงใหม่). วิญญูชน.
- คัคณานต์ วรรณรงค์, ธราดล แสงสุข, อนรรฆ ชมาฤกษ์, และรัชชก สร้อยเพชร. (2567). คุณภาพการบริการสาธารณสุขและความพึงพอใจของประชาชน: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเทพวงศา อำเภอยะรัง จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*, 8(1), 33–50.
- ชมพู เนินหาด, เพ็ญภา พิสัยพันธุ์, และดาราวรรณ ร่องเมือง. (2563). จิตบริการสู่งานเป็นเลิศ: บทบาทบุคลากรสายสนับสนุน. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี*, 3(2), 33–45.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณภัทร ภูนาขาว, และทตมัล แสงสว่าง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชีในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 10(3), 240–253.
- ธัญญารัตน์ เรียนกะศิลป์, และเทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์. (2555). *ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธีรพร ทองชะโชค. (2566). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. *วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์*. 6(4), 192–209.
- นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณสุขของท้องถิ่น. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณสุขของท้องถิ่น หน่วยที่ 1–7* (น. 1–25). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นวรรตน์ ประรณนา ขาญชัย จิตรเหล้าอาพร และจิตาภา ถิรศิริกุล. (2569). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*. 9(1), 15–26.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณสุข* (พิมพ์ครั้งที่ 2, ปรับปรุงใหม่). วิญญูชน.
- พระครูธรรมมุต, พระครูโสภณธรรมโชติ, และสลาวีวรรณ ทัพทวิ. (2564). การปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในศตวรรษที่ 21. *วารสาร มจร การพัฒนาสังคม*, 6(3), 84–99.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*, 120(100 ก), 1–16.

- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. (2542, 17 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา*, 116(114 ก), 48–66.
- พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาพัฒน์ชัย, และจิระศักดิ์ ทัพพา. (2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*, 26(1), 59–66.
- พิมพ์พัสชา หิมาการณ และอรุณ ไชยนิทย์. (2567). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*. 13(6), 398–410.
- มารดารัตน์ สุขสง่า, และสันต์ชัย รัตนะขวัญ. (2566). การบูรณาการองค์ความรู้ด้านการปกครองท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, 11(1), 16–24.
- รศนธ์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8–15*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิษญาดา แก้วสีขาว. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอนาคู่น จังหวัดมหาสารคาม. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). *เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ*. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2558). *15 ปี การกระจายอำนาจของไทย: สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย*. ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. สถาบันพระปกเกล้า.
- ศิริพร กองแก้ว, และวิชญ์ สุमितสุวรรณ. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 9(2), 308–322.
- สมิต สัณณกร. (2546). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. สายธาร.
- สันต์ชัย รัตนะขวัญ. (ม.ป.ป.). *การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. ฐานข้อมูลการเมืองการปกครอง สถาบันพระปกเกล้า.
- สันต์ชัย รัตนะขวัญ. (ม.ป.ป.). *มาตรฐานกลางในการจัดทำบริการสาธารณะ*. ฐานข้อมูลการเมืองการปกครอง สถาบันพระปกเกล้า.

- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2564). *สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร ประจำเดือนพฤษภาคม 2564*.
- สุกิจ ทองพิลา. (2556). ความพึงพอใจของนิสิตพยาบาล ประชาชน และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาปฏิบัติการพยาบาลครอบครัวและชุมชน 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นพรัตน์วชิระ. *วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์*, 33(3), 51–66.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. *วารสารอินทนิลทักษิณสาร มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 14(2), 153–173.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.) [ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา].
- เสาวรัตน์ บุษรานนท์, และอารดา ลิขิตวิวัฒน์. (2557). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 7(1), 57–64.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2546). *การตลาดบริการ*. เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- อรรถัย กักพล. (2552). *เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า 51*. ส.เจริญการพิมพ์.
- อรุณ ไชยนิทย์. (2564). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารมหาจุฬานาครทรรค์*, 8(6), 148–164.
- อาชิรญาณ์ เจียประเสริฐ. (2566). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 6(2), 337–345.
- อำนวย บุญรัตน์โมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 6(1), 25–37.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). Wiley.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334.
- Ghiselli, E. E., & Brown, C. W. (1955). *Personnel and industrial psychology* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- Haque, M. S. (2001). The diminishing publicness of public service under the current mode of governance. *Public Administration Review*, 61(1), 65–82.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (10th ed.). Prentice Hall.

- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Rand McNally.
- Namin, A. (2017). Revisiting customers' perception of service quality in fast food restaurants. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 34, 70–81.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.

ภาคผนวก ก
ภาพการลงพื้นที่



















ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2569

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2569 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ได้จัดทำโครงการขึ้นจึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เรื่องที่มาขอรับบริการ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

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

งานที่ท่านมาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ

1. ☐ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. ☐ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. ☐ งานด้านรายได้หรือภาษี
4. ☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านต้องการมากที่สุด

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
☐ 3) เพศทางเลือก
2. ช่วงอายุ ☐ 1) 18 – 34 ปี ☐ 2) 35 – 44 ปี
☐ 3) 45 – 54 ปี ☐ 4) 55 – 64 ปี
☐ 5) 65 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส ☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส
☐ 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา ☐ 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา
☐ 2) มัธยมศึกษา
☐ 3) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า
☐ 4) ปริญญาตรี
☐ 5) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพหลัก

- ☐ 1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ 2) พนักงานบริษัท
☐ 3) รับจ้างทั่วไป
☐ 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ 5) เกษตรกรรม/ประมง
☐ 6) เกษียณ/ข้าราชการ/บำนาญ บำนาญ
☐ 7) นักเรียน/นักศึกษา
☐ 8)ว่างงาน
☐ 9) อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

- ☐ 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท
☐ 2) 10,001 – 20,000 บาท
☐ 3) 20,001 – 30,000 บาท
☐ 4) 30,001 – 40,000 บาท
☐ 5) มากกว่า 40,000 บาท

7. สถานที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. บ้านสุโสะ | ☐ 2. บ้านวังยาว |
| ☐ 3. บ้านต้นไทร | ☐ 4. บ้านท่าคลอง |
| ☐ 5.บ้านหนองผักฉืด | ☐ 6. บ้านทุ่งไทรทอง |
| ☐ 7. บ้านทุ่งต่อ | ☐ 8. บ้านห้วยน้ำตก |
| ☐ 9. บ้านท่าเทศ | ☐ 10. บ้านหนองขี้ไต้ |
| ☐ 11. บ้านในทอน | |

ส่วนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ						
1.2 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน						
1.3 ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน						
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง						
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
2.1 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน						
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร						
2.3 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ						
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม						
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน						
3.2 เจ้าหน้าที่ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน						
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม						
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 สถานที่ให้การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์						
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ						
4.4 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมและเพียงพอสำหรับบุคคลทั่วไป และผู้พิการ/ผู้สูงอายุ						
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการเมื่อเกิดเหตุวาทภัยและอุทกภัย						
1.2 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน						
1.3 ความสะดวกที่รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน						
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง						
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
2.1 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน						
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร						
2.3 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ						
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม						
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน						
3.2 เจ้าหน้าที่ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน						
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 สถานที่ให้การ จัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์						
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ						
4.4 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมและเพียงพอสำหรับบุคคลทั่วไป และผู้พิการ/ผู้สูงอายุ						
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ						
1.2 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน						
1.3 ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน						
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง						
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
2.1 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน						
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร						
2.3 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ						
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม						
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน						
3.2 เจ้าหน้าที่ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน						
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 สถานที่ให้การ จัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์						
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ						
4.4 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมและเพียงพอสำหรับบุคคลทั่วไป และผู้พิการ/ผู้สูงอายุ						
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....

ส่วนที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ						
1.2 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน						
1.3 ความสะดวกที่รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน						
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง						
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
2.1 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน						
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร						
2.3 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ						
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม						
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน						
3.2 เจ้าหน้าที่ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน						
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 สถานที่ให้การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ						
4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์						
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ						
4.4 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมและเพียงพอสำหรับบุคคลทั่วไป และผู้พิการ/ผู้สูงอายุ						
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....

รายนามคณะผู้วิจัย

หน่วยงานรับผิดชอบ

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

ผู้รับผิดชอบโครงการ

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

ที่ปรึกษา

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

ช่องทางดาวน์โหลดเอกสารงานวิจัยในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ
ประจำปีงบประมาณ 2569



มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ศูนย์การศึกษา ๓

เลขที่ 111 ถ. เพชรเกษม
ต.ห้วยยอด อ.ห้วยยอด จ.ตรัง 92130
โทรศัพท์ 075 500 888

<http://www.dusittrang.com>

