รายงานวิจัย

ความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น



ประจำปีงบประมาณ 2569

คำนำ

การติดตามและประเมินผลถือเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินงานด้านการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ช่วยสะท้อนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ว่าสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแนวทางที่กำหนดไว้ได้มากน้อยเพียงใด อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งเสริมให้การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีความคุ้มค่า และก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างแท้จริง

การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมุ่งเน้นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ปรับปรุงภารกิจและกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และได้รับการตอบสนองต่อความต้องการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจึงนับเป็นข้อมูลย้อนกลับที่มีคุณค่า ซึ่งสามารถนำมาใช้ประกอบการทบทวน ปรับปรุง และกำหนดทิศทางในการดำเนินงานตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

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

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การศึกษา ตรัง
กันยายน 2569

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ดำเนินการโดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษาตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่นในด้านต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ภายในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 55 - 64 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง มากที่สุด และส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1. ด้านการศึกษา (ร้อยละ 83.00) 2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ร้อยละ 82.80) และ 3. ด้านเทศกิจหรือการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย / ด้านรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 81.60) เท่ากัน เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบของการให้บริการ พบว่า องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 83.40) 2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 82.60) 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 82.40) และ 4. ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 80.40)

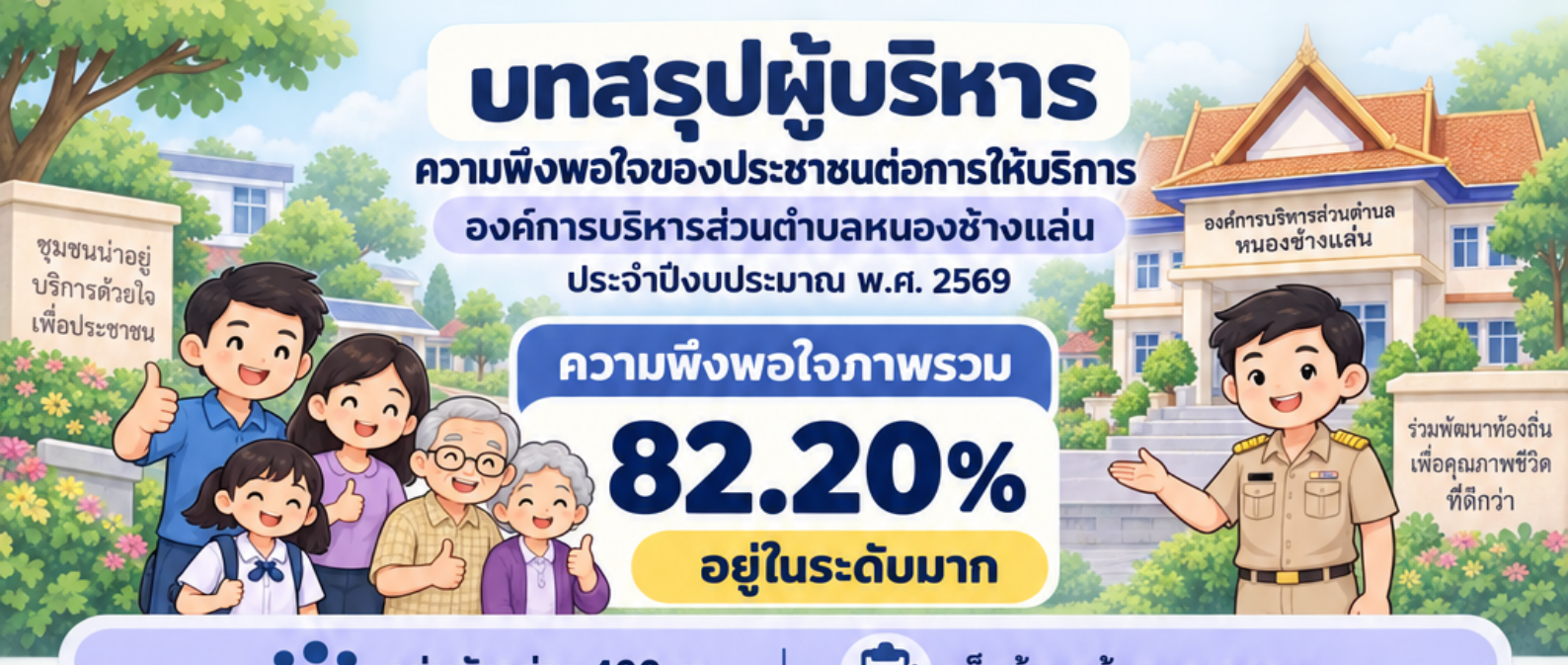
ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ด้านระบบน้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 39.40 ด้านไฟฟ้าส่องสว่างและความปลอดภัยในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ด้านถนนและสภาพแวดล้อมริมทาง คิดเป็นร้อยละ 18.18 ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 9.09

บทสรุปผู้บริหาร

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569



ความพึงพอใจภาพรวม

82.20%

อยู่ในระดับมาก

กลุ่มตัวอย่าง 400 คน | เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

ผลประเมินงานบริการ 4 งาน



การศึกษา

83.00%



พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

82.80%



เทศกิจหรือการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

81.60%



รายได้หรือภาษี

81.60%

องค์ประกอบการให้บริการ



เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

83.40%



กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

82.60%



สิ่งอำนวยความสะดวก

82.40%



ช่องทางการให้บริการ

80.40%

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการ

สัดส่วนประเด็นข้อเสนอแนะ

ระบบน้ำประปา	39.40%
ไฟฟ้าส่องสว่างและความปลอดภัยในชุมชน	33.33%
ถนนและสภาพแวดล้อมริมทาง	18.18%
การประชาสัมพันธ์และการให้บริการ	9.09%





ดำเนินการวิจัยโดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง | ที่มา: บทสรุปผู้บริหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น
ประจำปีงบประมาณ 2569

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
การศึกษา	4.15	0.39	83.00	มาก
เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.08	0.34	81.60	มาก
รายได้หรือภาษี	4.08	0.33	81.60	มาก
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.14	0.41	82.80	มาก
รวม	**4.11**	**0.37**	**82.20**	**มาก**

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.13	0.46	82.60	มาก
ช่องทางการให้บริการ	4.02	0.48	80.40	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.17	0.39	83.40	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	0.40	82.40	มาก

.....

(ดร.ทรงศักดา 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
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น 32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 38
ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย 38
กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง 38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 39
การทดสอบเครื่องมือ 39
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 39
การวิเคราะห์ข้อมูล 40
บทที่ 4 ผลการวิจัย 41
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล 42
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ 49
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ 50
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ 71

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย 74

อภิปรายผล 79

ข้อเสนอแนะ 82

บรรณานุกรม 84

ภาคผนวก ก ภาพการลงพื้นที่ 88

ภาคผนวก ข แบบสอบถาม 98

รายนามคณะผู้วิจัย 104

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 40
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 42
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย 46
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ 49
ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ 50
ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ 51
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา 53
ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 57
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี 61
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 65
ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ 69
ตารางที่ 4.11 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ 71

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ 43
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ 44
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ 44
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา 45
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ 45
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ 46
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย 48
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ 49
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ 51
ภาพที่ 4.10 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ 52
ภาพที่ 4.11 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา 56
ภาพที่ 4.12 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 60
ภาพที่ 4.13 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี 64
ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 68
ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ 69
ภาพที่ 4.16 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ 72



บทที่ 1
บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในยุคปัจจุบันที่กระแสโลกาภิวัตน์และการแข่งขันทวีความเข้มข้นขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประเทศไทยจำเป็นต้องเร่งพัฒนาศักยภาพของระบบราชการให้สามารถปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของภาครัฐให้ทัดเทียมระดับสากล ภายใต้แผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ ได้มีความพยายามปรับปรุงระบบราชการให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเปลี่ยนกระบวนทัศน์การบริหารจากรูปแบบเดิมที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยนำเข้า (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 เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขสูงสุดแก่ประชาชน และเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริงต่อภารกิจของรัฐในภาพรวม

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

ลักษณะของการบริการอย่างถ่องแท้จึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานบริการในทุกระดับ ตั้งแต่ผู้ปฏิบัติงาน ระดับปฏิบัติการ ไปจนถึงผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งองค์การหรือหน่วยงานที่ให้บริการทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งการบริการที่ดีนี้เองที่จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยผลักดันให้องค์การประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว 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 มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

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

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1) การศึกษา

2) เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3) รายได้หรือภาษี

4) การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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

3. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 8,537 คน (ข้อมูลจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, เมษายน 2568)

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

การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Cochran, 1977) ดังนี้

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

จากจำนวนประชาชนผู้มาใช้หรือขอรับบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น จำนวน 8,537 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 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประจำปีงบประมาณ 2569 ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

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

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งคำนิยามส่วนใหญ่มีหลักการสำคัญที่คล้ายคลึงกัน โดยอาจแตกต่างกันบ้างในด้านสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ทั้งนี้ สามารถพิจารณาความหมายของการปกครองท้องถิ่นได้ดังนี้

มารดารัตน์ สุขสง่า และสันต์ชัย รัตนะขวัญ (2566) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นที่เกิดขึ้นจากการกระจายอำนาจของรัฐ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการเฉพาะของประชาชนในแต่ละพื้นที่ เช่น การกำจัดขยะมูลฝอย การบำรุงรักษาถนนและทางระบายน้ำ การจัดหาน้ำสะอาด และการดูแลพื้นที่สาธารณะ

พระครูธรรมคุต พระครูโสภณธรรมโชติ และสลารีวรรณ ทัพทวี (2564) อธิบายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจของรัฐไปสู่ประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง 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 บทบาทในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการกำหนดไว้อย่างชัดเจนตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในรูปแบบที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ตนเอง ทั้งนี้ รัฐบาลมีหน้าที่จัดสรรเงินอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดิน รวมถึงการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (รสคนธ์ 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 และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะ ส่วนด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและการประกอบอาชีพ 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 ศรีราม, 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 (รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) แนวทางสำคัญในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว คือ การส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วม ทั้งในกระบวนการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 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 รัตนะขวัญ (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 โดยมิได้ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานขั้นต่ำที่จำเป็นต้องปฏิบัติ และไม่มีองค์กรกลางทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามมาตรฐานดังกล่าว ในบางกรณี รัฐบาลอาจกำหนดเพียงข้อห้ามหรือ

ข้อจำกัดในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะกิจกรรมที่อาจกระทบต่ออำนาจอธิปไตยหรือความมั่นคงของรัฐ ซึ่งจะถูกกำหนดให้เป็นอำนาจเฉพาะของรัฐบาลส่วนกลาง ด้วยเหตุนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบางประเทศจึงสามารถใช้ดุลยพินิจได้อย่างกว้างขวางในการเลือกประเภทของบริการที่จะจัดให้แก่ประชาชน ตลอดจนสามารถกำหนดระดับคุณภาพและวิธีการจัดบริการได้อย่างเป็นอิสระ ซึ่งแตกต่างจากระบบรวมศูนย์ที่ให้ความสำคัญกับมาตรฐานกลางที่กำหนดโดยรัฐบาล

2. การจัดบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศ (Best Practices)

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

3. การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้สัญญาต่อผู้ใช้บริการ (Citizen Charter)

การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้สัญญาต่อผู้ใช้บริการ หรือ Citizen Charter เป็นระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดยริเริ่มจากรัฐบาลอังกฤษในปี ค.ศ. 1990 มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง สาระสำคัญของ 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 และเรียกร้องให้รัฐมีความรับผิดชอบในฐานะผู้ให้บริการสาธารณะมากยิ่งขึ้น

2. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นลักษณะทางนามธรรมที่ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมได้โดยตรง แต่สามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมหรือการแสดงออกของบุคคล คำว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายถึง “ควร” ส่วนคำว่า “พึงใจ” หมายถึง เหมาะใจหรือพอใจ ซึ่งสะท้อนถึงความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือความคาดหวังที่กำหนดไว้ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเฉพาะบุคคล เนื่องจากเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่อาจแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ความคาดหวัง และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นคำที่มีความหมายกว้างและสามารถนำไปใช้ได้ในหลายบริบท 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 และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังหรือความต้องการกับผลที่ได้รับจริง หากผลที่ได้รับสามารถตอบสนองหรือตรงตามความคาดหวัง ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกในทางบวก ความสุข ความกระตือรือร้น และความมุ่งมั่น แต่หากผลที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังย่อมทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ 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 จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุระหว่าง 25–35 ปี และ 45–54 ปี มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น

4. รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

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

1. ตัวงาน (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 ทำเลที่ตั้ง และลักษณะทางกายภาพของอาคารสถานที่ทำงาน

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

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

9. องค์การและการบริหารงาน (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. การใช้แบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า เป็นวิธีการประเมินโดยกำหนดข้อความที่เกี่ยวข้องกับประเด็นหรือตัวแปรที่ต้องการศึกษา แล้วให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นต่อข้อความแต่ละข้อ โดยทั่วไปนิยมใช้มาตรประมาณค่า 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 ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล 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 ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

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

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

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและทิศทางขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาดและการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กร เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์กร เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการถือเป็นภารกิจหลักที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะภารกิจที่ต้องมีการติดต่อและสร้างปฏิสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงมีหน้าที่สำคัญในการส่งมอบบริการ (Service Delivery) ให้แก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและอธิบายหลักการเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

การบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในทุกด้าน เนื่องจากการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น การดำเนินงานทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชนล้วนมีการบริการเป็นองค์ประกอบสำคัญ 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 จาตุรงคกุล (2546) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิกิริยาหรือการกระทำที่บุคคลหรือฝ่ายหนึ่งเสนอให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ก่อให้เกิดการเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (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. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. กล่าวถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

ในทางตรงกันข้าม การบริการที่ไม่มีคุณภาพจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการไปในทางลบ เกิดความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ซึ่งอาจแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่

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

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การกระทำหรือกระบวนการส่งมอบสิ่งที่ไม่มีตัวตนจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ เพื่อให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการจนก่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการที่ดีต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเสมอภาค ประหยัด สะดวก และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ อีกทั้งยังต้องอาศัยความร่วมมือและความรับผิดชอบของบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร

การบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนวยการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยาม ดังนี้

อำนวย บุญรัตนไมตรี (2559) ได้อธิบายไว้เกี่ยวกับแนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า ต้องมีเนื้อหาสาระครอบคลุมถึงขอบข่ายและความหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ การจัดสรรอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะ และทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการของไทยและต่างประเทศ การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีความร่วมมือกันในระดับรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งควรมีความร่วมมือกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการแทน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

วุฒิสาร ตันไชย (2559) กล่าวว่า การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดี รูปแบบก็คือ เครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน 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 หรือการทำกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง 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 และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากรเพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (รสคนธ์ 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 การป้องกันอุบัติภัยทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น

4) ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2552) ได้อธิบายถึงหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่มีความสำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการ

สาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ความเสมอภาคนี้มีหลายประเภท กล่าวโดยสรุปคือ นอกจากความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายความถึงความเสมอภาคที่จะได้รับบริการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปมีโอกาสแข่งขันกับผู้อื่น เพื่อเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน (กิจการใดที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ)

2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง ในการจัดทำความต่อเนื่องดังกล่าวนี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร 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 ความอำนวยการหรือการควบคุมของฝ่ายปกครอง หน่วยงานของรัฐหรือเอกชน โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัย รวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมหรือกระบวนการ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการ

การบริการ (Service)

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

สันต์ชัย รัตนะขวัญ (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 องค์การมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม กำกับดูแล ให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

วิชญาดา 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 ใช้เวลาที่น้อยที่สุด 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 โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ

2. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

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

4. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

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) ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ธุรกิจคาดหวังคือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการและสามารถใช้สิ่งเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ

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 ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้ฟังปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจงให้เกิดความเข้าใจได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ผู้ให้บริการต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารกันได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป

7) ความไว้วางใจ (Credibility) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบังแต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้

8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน

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

10) การจับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

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

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 ควรที่จะเน้นสนับสนุนหรือผลักดันเรื่องการบริการให้มากขึ้น ให้รวดเร็วขึ้น ทั้งนี้ การบริการจะต้องใส่คุณภาพลงไปด้วย ผู้บริโภคหรือลูกค้าจะจดจำได้ง่าย ส่วนงานไหนสามารถให้การบริการลงไปได้ก็ควรทำ และไม่เพียงเฉพาะธุรกิจที่ให้บริการอย่างเดียวเท่านั้น ธุรกิจที่เกี่ยวกับขายสินค้าก็ต้องใส่การให้บริการลงไปในธุรกิจนั้น ๆ ด้วย เพราะผู้บริโภคไม่ได้ตัดสินใจแค่ตัวสินค้าอย่างเดียวอีกต่อไปแล้ว รวมทั้งยังเจอกับสภาวะการต่อสู้แข่งขันกับคู่แข่งที่รุนแรง จึงต้องทำทุกวิถีทางที่จะสร้างเกราะป้องกันการต่อสู้แข่งขันและดำเนินอยู่รอดให้ได้ต่อไปในอนาคต

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

และรัดกุมเพื่อให้ได้มากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังในเรื่องบริการ ซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการและเพิ่มโอกาสที่ผู้บริโภคจะกลับมาซื้อซ้ำหรือใช้บริการซ้ำต่อไปในอนาคต

จิตบริการ

จิตบริการ หมายถึง การมีจิตใจของผู้ให้บริการที่ดี โดยแสดงออกผ่านพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ บุคคลหรือบุคลากรที่มีจิตอาสา (Volunteer Spirit) คือ ผู้ที่มีจิตใจพร้อมจะให้ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของ เงินทอง เวลา แรงกาย แรงใจ หรือสติปัญญาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อพบเห็นปัญหาหรือความเดือดร้อน บุคคลที่มีจิตอาสามักรู้สึกอิ่มเอมและมีความสุขเมื่อได้กระทำความดี รวมทั้งยินดีเมื่อเห็นผู้อื่นมีความสุข

การมีจิตบริการจึงเป็นการลดความยึดมั่นในตนเอง และมุ่งเน้นการช่วยเหลือผู้อื่นหรือสังคมให้เกิดประโยชน์และความสุขมากยิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการอยู่ร่วมกันในสังคม (ชมพู เนินหาด, เพ็ญนภา 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 การมีความรู้ที่เพียงพอย่อมช่วยให้สามารถคิด วิเคราะห์ และตัดสินใจได้อย่างรอบคอบ เนื่องจากสามารถพิจารณาข้อดีและข้อเสียประกอบการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ผู้ที่ยังขาดความรู้ย่อมสามารถพัฒนาได้ หากมีความพร้อมที่จะเรียนรู้และเปิดใจรับสิ่งใหม่

2. ลักษณะทางพฤติกรรม

ลักษณะทางพฤติกรรมเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้บุคคลเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ โดยเฉพาะด้านการสร้างความรู้สึกชื่นชอบและความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยกิริยาท่าทาง ความกระตือรือร้น น้ำเสียง และความสามารถในการควบคุมอารมณ์ คุณลักษณะดังกล่าวช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดี และทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีเมื่อมาใช้บริการ งานบริการเป็นงานที่ต้องให้

ความช่วยเหลือผู้อื่นและประสานงานกับบุคคลหลากหลายกลุ่ม ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งด้านตำแหน่งหน้าที่ การศึกษา ประสบการณ์ และพื้นฐานทางสังคม ดังนั้น กิริยามารยาทและการแสดงออกของผู้รับบริการจึงอาจแตกต่างกันไป เมื่อผู้รับบริการไม่ได้รับสิ่งที่ต้องการ อาจเกิดการตำหนิ พูดจารุนแรง หรือแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสม ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมีสติและสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม การมีกิริยาวาจาที่สุภาพและการควบคุมอารมณ์ได้ดี สะท้อนให้เห็นถึงความคิด ความรู้สึก และความเข้าใจในธรรมชาติของผู้อื่น รวมทั้งการเลือกปฏิบัติต่อบุคคลด้วยวิธีการที่เหมาะสม โดยไม่ใช้อารมณ์เป็นที่ตั้ง นอกจากนี้ ผู้ให้บริการควรสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน รับฟังความคิดเห็น และให้เกียรติซึ่งกันและกัน การปฏิบัติงานตรงเวลา การมาปฏิบัติงานก่อนเวลา หรือการปฏิบัติงานเกินเวลาในกรณีที่มีภารกิจจำเป็นและเร่งด่วนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ล้วนสะท้อนถึงความกระตือรือร้น ความเต็มใจ และความห่วงใยในการช่วยเหลือผู้อื่น อีกทั้งยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและองค์กร นอกจากนี้ การจัดเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอก็เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมการบริการที่ดี เช่น พนักงานขับรถยนต์ควรนำรถเข้าตรวจเช็กและซ่อมบำรุงตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการเดินทางและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

3. ลักษณะด้านค่านิยมและทัศนคติ

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

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการเป็นลักษณะเฉพาะบุคคลที่อาจมีแตกต่างกัน บุคลากรบางคนอาจมีความพร้อมในทุกด้าน ขณะที่บางคนอาจมีเพียงบางด้าน เช่น

ผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงานสูงอาจขาดความสุภาพในการสื่อสาร ในขณะที่ผู้ที่มีกิริยาวาจาสุภาพอาจมีความรู้ในงานที่ปฏิบัติไม่มากนัก 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 ไม่แสดงท่าทีเหนื่อยหน่าย ติดตามเรื่องจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้งใจ มั่นใจในความถูกต้อง จัดบริการตรงเวลา คุ้มค่า
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

รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์ (2557) กล่าวว่า การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริการส่วนตำบล และกรุงเทพมหานครมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

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

และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติภัยทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนาศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา พบว่า จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

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

ดังนั้น แนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐมีความชัดเจนและต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

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

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

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

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

ธัญญารัตน์ เรียนกะศิลป์ และเทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2555) อธิบายว่า ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลงานของการให้บริการสาธารณะที่กำหนดขึ้น โดยนำมากำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม เพื่อที่จะนำผลงานจริงที่เกิดขึ้นมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายในตัวชี้วัดนั้น เช่น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีตัวบ่งชี้คือ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ กำหนดเป้าหมายไว้ว่าจะต้องให้ประชาชนมีความพึงพอใจไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 เป็นต้น โดยมีคุณลักษณะสำคัญของตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะที่สำคัญ ดังนี้

1) ให้ความสำคัญต่อผลงานของการให้บริการสาธารณะที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้น เนื่องจากในการบริหารจัดการสมัยใหม่มีแนวโน้มไปสู่การมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จของงานที่เกิดขึ้น ด้วยเหตุผลนี้ 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 โดยมุ่งพิจารณาความคิดเห็นและความรู้สึกของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะที่ได้รับ 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 เป็นตัวชี้วัดที่ให้ความสำคัญกับการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัย โดยมุ่งพิจารณาประสิทธิภาพของหน่วยงานผู้ให้บริการว่ามีระยะเวลาเฉลี่ยในการให้บริการประชาชนแต่ละรายเท่าใด ตัวชี้วัดนี้เป็นการประเมินในทางบวก โดยหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายให้ดำเนินการให้บริการประชาชนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 นาทีต่อราย ทั้งนี้ สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการจริงของผู้รับบริการแต่ละราย

5) จำนวนช่องทางการให้บริการสาธารณะ เป็นตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุวิสัย โดยให้ความสำคัญกับหน่วยงานผู้ให้บริการในการเพิ่มความสะดวกและการเข้าถึงบริการของประชาชน หน่วยงานอาจกำหนดเป้าหมายในการเพิ่มช่องทางการให้บริการสาธารณะ เช่น กำหนดให้ในปีถัดไปมีช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มขึ้นอีก 1 ช่องทาง นอกเหนือจากช่องทางที่มีอยู่ในปัจจุบัน

6) จำนวนประชาชนที่ใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นตัวชี้วัดที่เหมาะสำหรับหน่วยงานของรัฐที่นำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการสาธารณะ โดยเป็นการประเมินความสำเร็จตามแนวทางวัตถุวิสัยที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของหน่วยงานผู้ให้บริการ การส่งเสริมให้ประชาชนใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น จะช่วยอำนวยความสะดวก ลดระยะเวลาในการรับบริการ และลดความแออัดของประชาชนที่เดินทางมาติดต่อหน่วยงานโดยตรง หน่วยงานอาจกำหนดเป้าหมายเป็นจำนวนประชาชนที่ใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือกำหนดเป็นร้อยละของการเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการผ่านระบบดังกล่าว

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น โดยสามารถนำตัวชี้วัดมาใช้กำหนดเป้าหมาย ประเมินผล และติดตามคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ ยังช่วยกระตุ้นให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาการปฏิบัติงานและยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

4.1 ด้านกายภาพ

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอห้วยยอด และที่ทำการ ตั้งอยู่ เลขที่ 56/1 หมู่ที่ 3 ตำบลหนองช้างแล่น อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง โดยอยู่ห่างจากอำเภอห้วยยอดประมาณ 8 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด ประมาณ 46.48 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 29,050 ไร่

ภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ โดยเป็นมีที่ราบสูงทางตอนเหนือ และลาดต่ำไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ เทศบาลตำบลห้วยนาง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ และองค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา

ทิศใต้ ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว และองค์การบริหารส่วนตำบลเขากอบ

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ เทศบาลตำบลท่างิ้ว

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี

4.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

พื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประกอบด้วยหมู่บ้าน จำนวน 12 หมู่บ้าน แบ่งออกเป็นหมู่บ้านมีรายชื่อและจำนวนประชากร ดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านยางยวน	405	409	814
2	บ้านห้วยน้ำเย็น	367	374	741
3	บ้านห้วยโขง	574	599	1,173
4	บ้านควนเลียบ	237	276	513
5	บ้านหนองสองพี่น้อง	342	362	704
6	บ้านช่องเขา	516	533	1,049
7	บ้านหัวเขา	188	184	372
8	บ้านป่ายาง	299	288	587
9	บ้านควนยายม่อม	287	264	551
10	บ้านต้นส้มหม้าว	371	411	782
11	บ้านห้วยขี้แรด	222	231	453
12	บ้านวังซุม	390	408	798
รวม		**4,233**	**4,345**	**8,537**

(กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, เมษายน 2568)

4.3 สภาพทางสังคม

การศึกษา

โรงเรียนระดับประถมศึกษา	จำนวน 4 แห่ง
โรงเรียนระดับประถมศึกษาขยายโอกาส	จำนวน 1 แห่ง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน 2 แห่ง
การศึกษานอกโรงเรียน	จำนวน 2 แห่ง

ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม

ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

วัด	จำนวน 3 แห่ง
สำนักสงฆ์	จำนวน 2 แห่ง

ประเพณีและงานประจำปี

งานประเพณีสงกรานต์	เดือนเมษายน
งานประเพณีเข้าพรรษา	เดือนกรกฎาคม
งานสารทเดือนสิบ	เดือนกันยายน
งานประเพณีลากพระ	เดือนตุลาคม
งานประเพณีออกพรรษา	เดือนตุลาคม
งานประเพณีลอยกระทง	เดือนพฤศจิกายน

ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นในตำบลหนองช้างแล่น ได้แก่ กาหลอ มโนราห์ หนังตะลุง

4.5 สาธารณสุข

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น มีสถานีอนามัยประจำหมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง อัตราการมีและใช้สวมราดน้ำ 100%

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น มีสถานีตำรวจ จำนวน 2 แห่ง

4.6 ระบบบริการพื้นฐาน

การโทรคมนาคมขนส่ง ภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น มีโทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 5 แห่ง

การไฟฟ้า จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน 2,248 ครัวเรือน ร้อยละ 100

แหล่งน้ำธรรมชาติ ประกอบด้วย

แม่น้ำตรัง (ไหลผ่าน) คลองยางยวน ห้วยโขง และคลองมวน

บ่อน้ำตื้น /สระน้ำ จำนวน 15 แห่ง – ฝาย / ทำนบ / พนังกั้นน้ำ จำนวน 2 แห่ง

ประปาหมู่บ้าน / ภูเขา /อื่น จำนวน 11 แห่ง - ห้วย / หนอง / คลอง / บึง จำนวน 13 แห่ง

ทรัพยากรธรรมชาติ

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น มีทรัพยากรป่าไม้ ซึ่งอยู่ในป่าสงวนแห่งชาติ จำนวน 2 แปลง คือ ป่าห้วยนาง และเขาหัวแรด

4.7 ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประกอบอาชีพและมีรายได้จากภาคเกษตรกรรม มีการผลิตพืช ดังนี้

- ยางพารา มีพื้นที่ปลูกยางพาราประมาณ 20,167 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 82.38 ของพื้นที่ทำการเกษตร

- การทำนา มีพื้นที่นา ทั้งหมดประมาณ 930 ไร่ (นาร้างและนาที่กำลังทำอยู่) คิดเป็นร้อยละ 2.53 ของพื้นที่นาที่ทำนา

- ปาล์มน้ำมัน เป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญเหมาะกับสภาพอากาศร้อนชื้นจึงเจริญเติบโตได้ดีในเขตพื้นที่ตำบลหนองช้างแล่น

การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่นส่วนใหญ่เป็นการเลี้ยงโคพื้นเมือง เลี้ยงสัตว์ปีก เช่น ไก่พื้นเมือง เป็น เป็ดเทศ เลี้ยงไว้บริโภคในครัวเรือน

การท่องเที่ยว

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ ถ้ำเขาแรด เป็นสำนักสงฆ์ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงศาสนา และยังเป็นที่พักผ่อนหน่อนใจของประชาชนและผู้ที่สนใจในทัศนียภาพ

อุตสาหกรรม

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น มีโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 4 แห่ง โดยมีสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ปั๊มน้ำมันและก๊าซ จำนวน 2 แห่ง

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นวรัตน์ ปรารถนา, ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร, และจิดาภา ถิรศิริกุล (2569) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้เข้ารับบริการจำนวน 377 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ

คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านผลของการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ นอกจากนี้ ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ

ศิริพร กองแก้ว และวิษณุ สุมิตสวรรค์ (2567) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน รวมทั้งเสนอแนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะ การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 คน จากประชากรทั้งหมด 3,657 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านบุคลากร รองลงมาได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความรวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ สำหรับแนวทางการพัฒนา หน่วยงานควรประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการให้ชัดเจน จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งปัญหา พัฒนาระบบนัดหมายและแจ้งเตือน กำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม และให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ นอกจากนี้ ควรส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อพัฒนาการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มการสื่อสารออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

พิมพ์พัชชา หยิมการุณ และอรุณ ไชยนิตย์ (2567) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการประชาชน การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการในงานบริการจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุขและการป้องกันโรคติดต่อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.252 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานด้านสาธารณสุขและการป้องกันโรคติดต่อ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 และงานด้านการศึกษา

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ โดยทุกด้านได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

อาชิรญาณ์ เจียประเสริฐ (2566) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 390 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ขณะที่ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ธีรพร ทองขะโชค (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 งานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและการทำหมันสุนัขและแมวจรจัดได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมาคือ งานการจัดการศึกษาปฐมวัย งานระบบน้ำประปาและน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภค และงานบริการด้านไฟฟ้าและแสงสว่าง ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอให้เทศบาลนำแนวคิดวงจรการบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการพัฒนากลยุทธ์และยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและบริบทของพื้นที่อย่างยั่งยืน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

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

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ซึ่งพักอาศัยอยู่ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น จำนวนทั้งสิ้น 8,537 คน

กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

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

ขนาดตัวอย่าง การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

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

โดยกำหนดให้ n = จำนวนหรือขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยสามารถยอมรับได้ในการสรุปผล โดยการวิจัยครั้งนี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ดังนั้น e = 0.05

Z = ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\alpha/2$ ซึ่งได้จากค่าระดับความเชื่อมั่น (1 - α) ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่น = ร้อยละ 95 จะได้ค่า Z = 1.96

N = จำนวนประชากร

โดยคำนวณจากจำนวนประชากรที่ใช้บริการแยกตามงานบริการทั้ง 4 งาน ซึ่งมีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 8,537 คน นำมาใช้เป็นประชากรในแต่ละงาน ได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 371 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 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถาม และได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริง และหาข้อบกพร่องนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม และนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's alpha; Cronbach, 1951) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.873

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้บุคลากรที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูล โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเองได้ และในกรณีที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามเองได้ จะทำการสัมภาษณ์ ณ จุดบริการของหน่วยบริการ จากที่พักอาศัย และจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย สรุปจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

งานบริการ	เก็บจริง
การศึกษา	100
เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	100
รายได้หรือภาษี	100
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100
รวม	**400**

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ โดยนำเสนอในรูปของค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) 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

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

โดยกำหนดให้ $\overline{X}$ = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ



บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น 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) ด้านการศึกษา
2) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3) ด้านรายได้หรือภาษี
4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

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

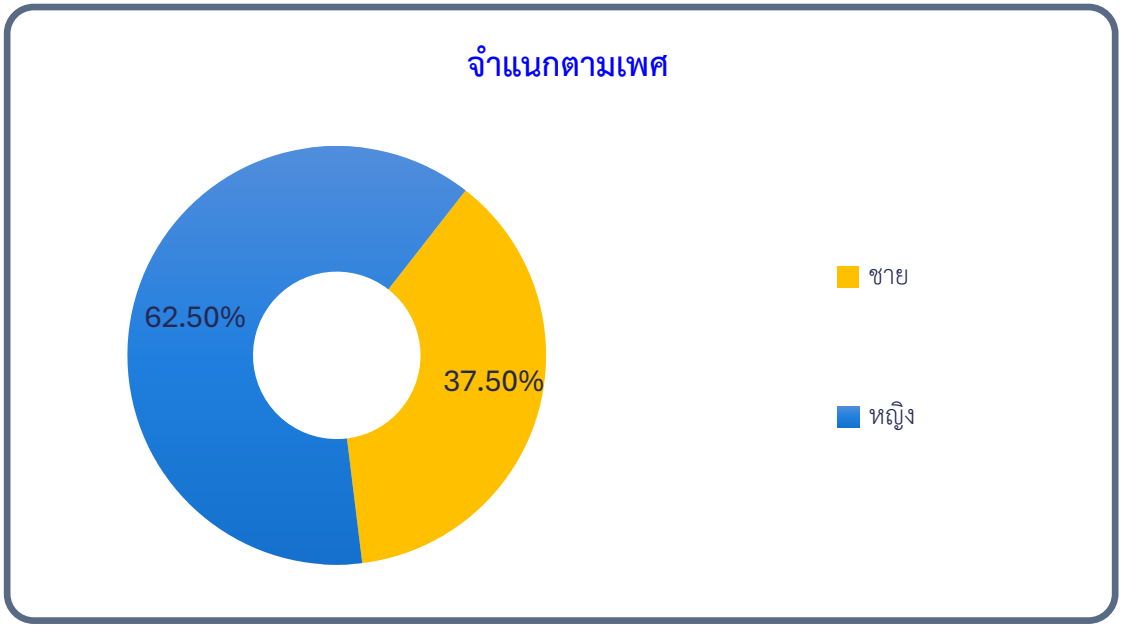
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

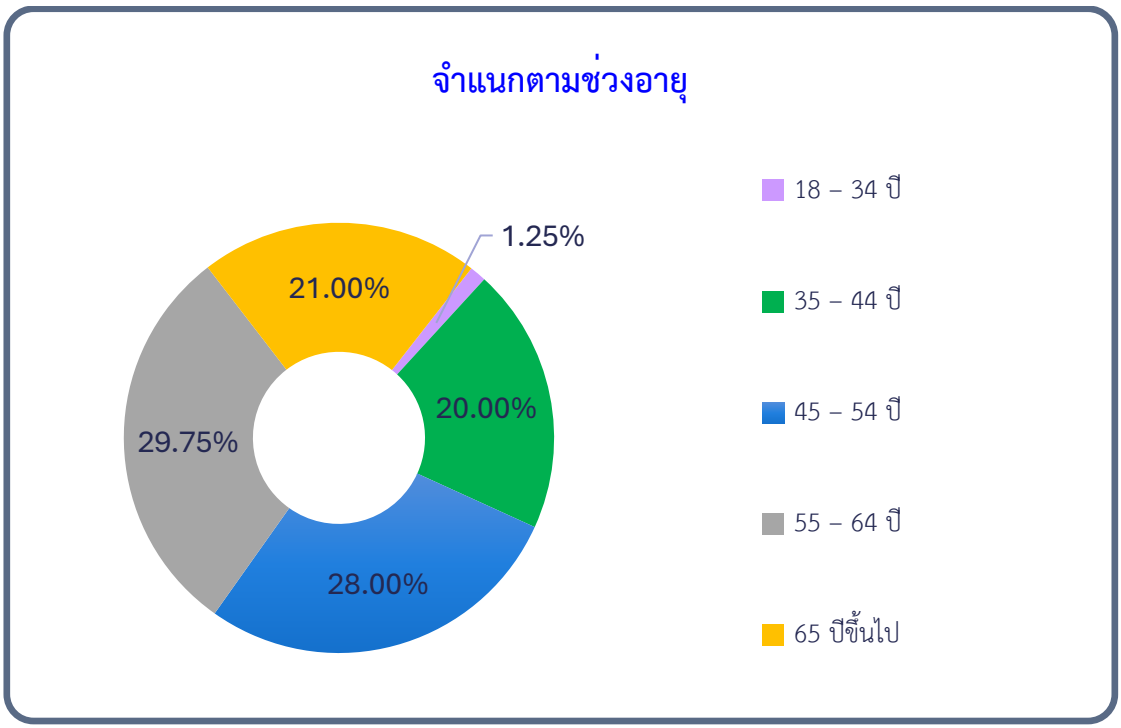
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 400)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	150	37.50
หญิง	250	62.50
เพศทางเลือก	-	-
ช่วงอายุ		
18 – 34 ปี	5	1.25
35 – 44 ปี	80	20.00
45 – 54 ปี	112	28.00
55 – 64 ปี	119	29.75
65 ปีขึ้นไป	84	21.00
สถานภาพสมรส		
โสด	27	6.75
สมรส	328	82.00
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	45	11.25
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	228	57.00
มัธยมศึกษา	99	24.75
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	41	10.25
ปริญญาตรี	28	7.00
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.00
อาชีพหลัก		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	0.75
พนักงานบริษัท	1	0.25
รับจ้างทั่วไป	29	7.25
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	131	32.75
เกษตรกรรม/ประมง	174	43.50
เกษียณ/ข้าราชการ/บำเหน็จ บำนาญ	1	0.25
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ว่างงาน	61	15.25

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 400)	จำนวน	ร้อยละ
อื่น ๆ	-	-
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	219	54.75
10,001 – 20,000 บาท	153	38.25
20,001 – 30,000 บาท	27	6.75
30,001 – 40,000 บาท	1	0.25
มากกว่า 40,000 บาท	-	-

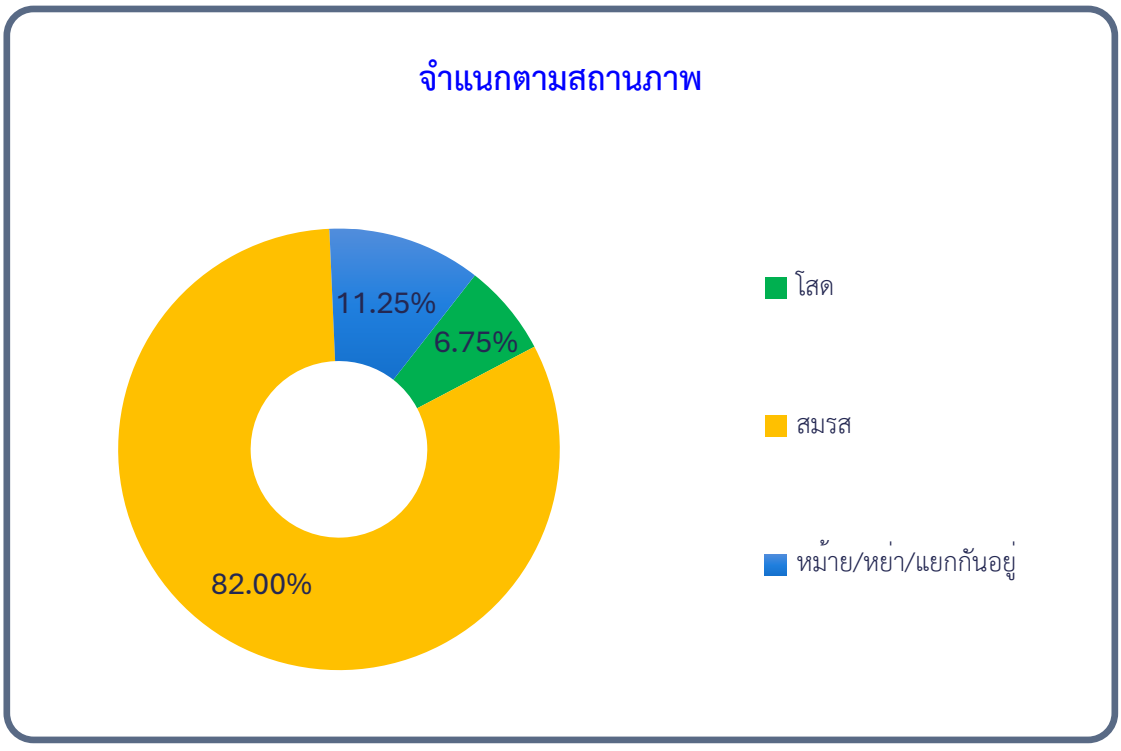
จากตารางที่ 4.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 55 - 64 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมงมากที่สุด และส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท แสดงดังแผนภูมิ



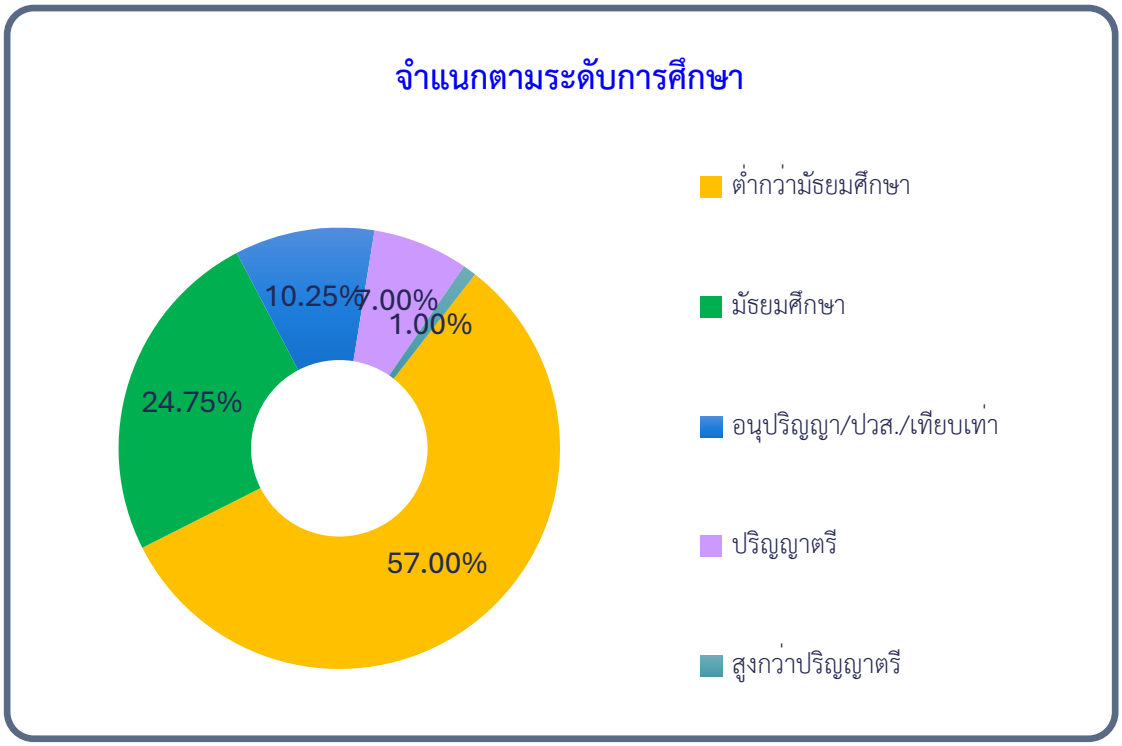
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



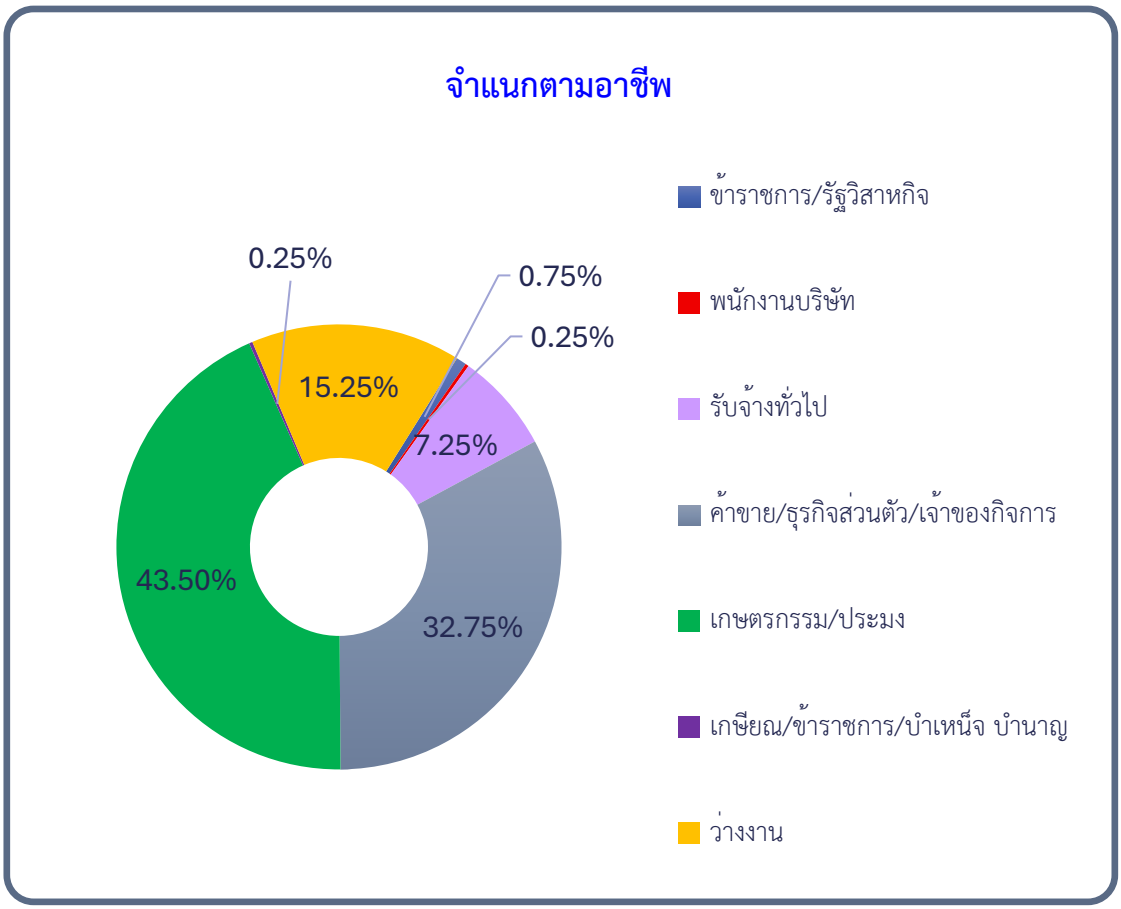
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ



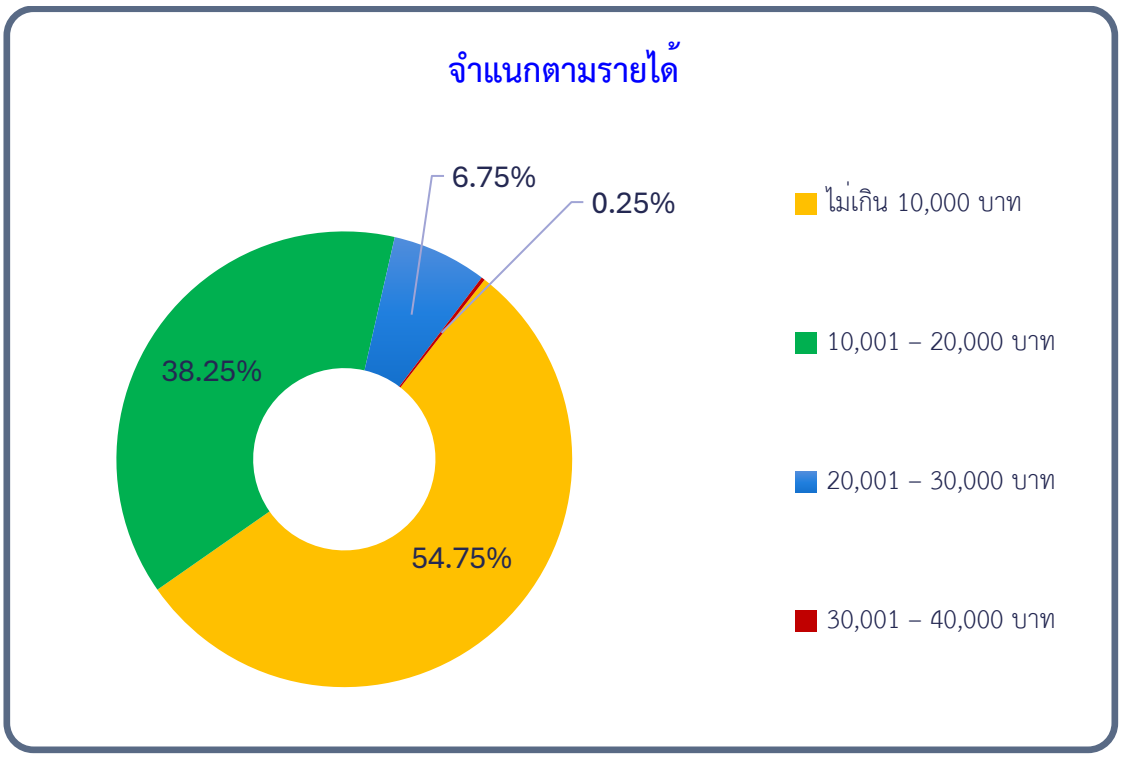
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

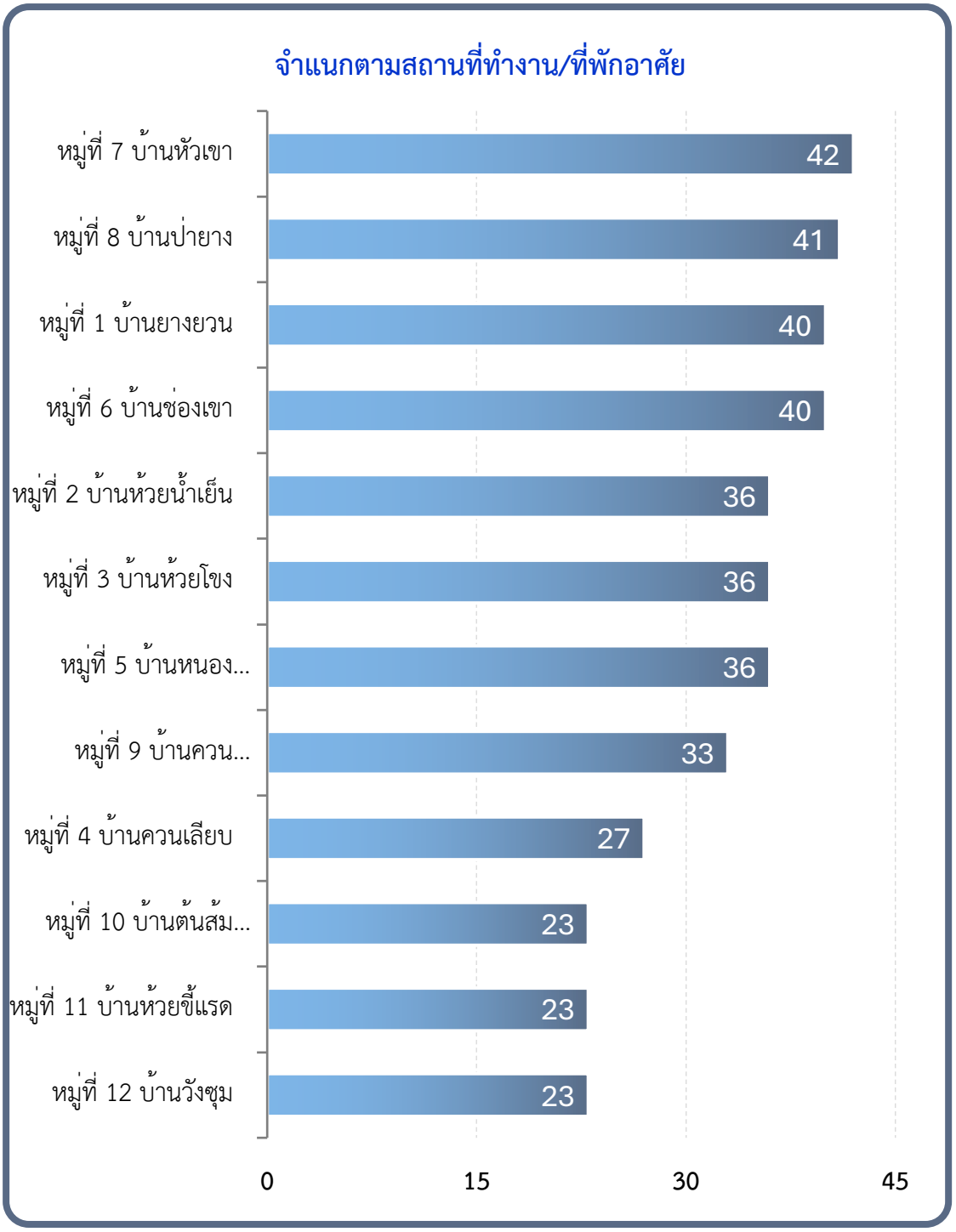


ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย

หมู่บ้าน	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านยางยวน	40	10.00
หมู่ที่ 2 บ้านห้วยน้ำเย็น	36	9.00
หมู่ที่ 3 บ้านห้วยโขง	36	9.00
หมู่ที่ 4 บ้านควนเลียบ	27	6.75
หมู่ที่ 5 บ้านหนองสองพี่น้อง	36	9.00
หมู่ที่ 6 บ้านช่องเขา	40	10.00
หมู่ที่ 7 บ้านหัวเขา	42	10.50
หมู่ที่ 8 บ้านป่ายาง	41	10.25
หมู่ที่ 9 บ้านควนยายม่อม	33	8.25
หมู่ที่ 10 บ้านต้นส้มหม้าว	23	5.75
หมู่ที่ 11 บ้านห้วยขี้แรด	23	5.75
หมู่ที่ 12 บ้านวังซุม	23	5.75
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทำงานหรือพักอาศัยอยู่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น พบว่า หมู่ที่ 1 บ้านยางยวน มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 หมู่ที่ 2 บ้านห้วยน้ำเย็น มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 หมู่ที่ 3 บ้านห้วยโขง มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 หมู่บ้านที่ 4 บ้านควนเลียบ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 หมู่ที่ 5 บ้านหนองสองพี่น้อง มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 หมู่ที่ 6 บ้านช่องเขา มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 หมู่ที่ 7 บ้านหัวเขา มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 หมู่ที่ 8 บ้านป่ายาง มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 หมู่ที่ 9 บ้านควนยายม่อม มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 หมู่ที่ 10 บ้านต้นส้มหม้าว มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 หมู่ที่ 11 บ้านห้วยขี้แรด มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และหมู่ที่ 12 บ้านวังชุม มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75



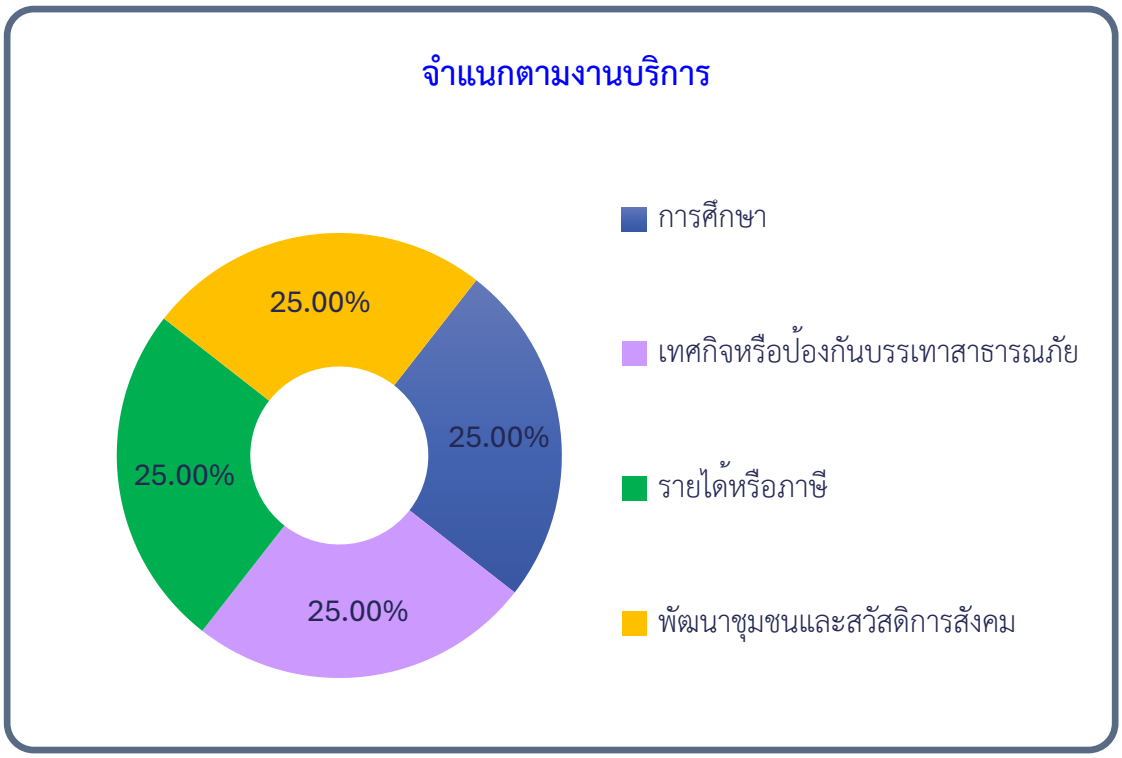
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงาน/พักอาศัย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา	100	25.00
เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	100	25.00
รายได้หรือภาษี	100	25.00
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.00
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทั้งหมดเข้ามาใช้บริการด้านการศึกษา / เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย / รายได้หรือภาษี และพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีจำนวนงานละ 100 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละประมาณ 25.00 ของแต่ละงาน แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

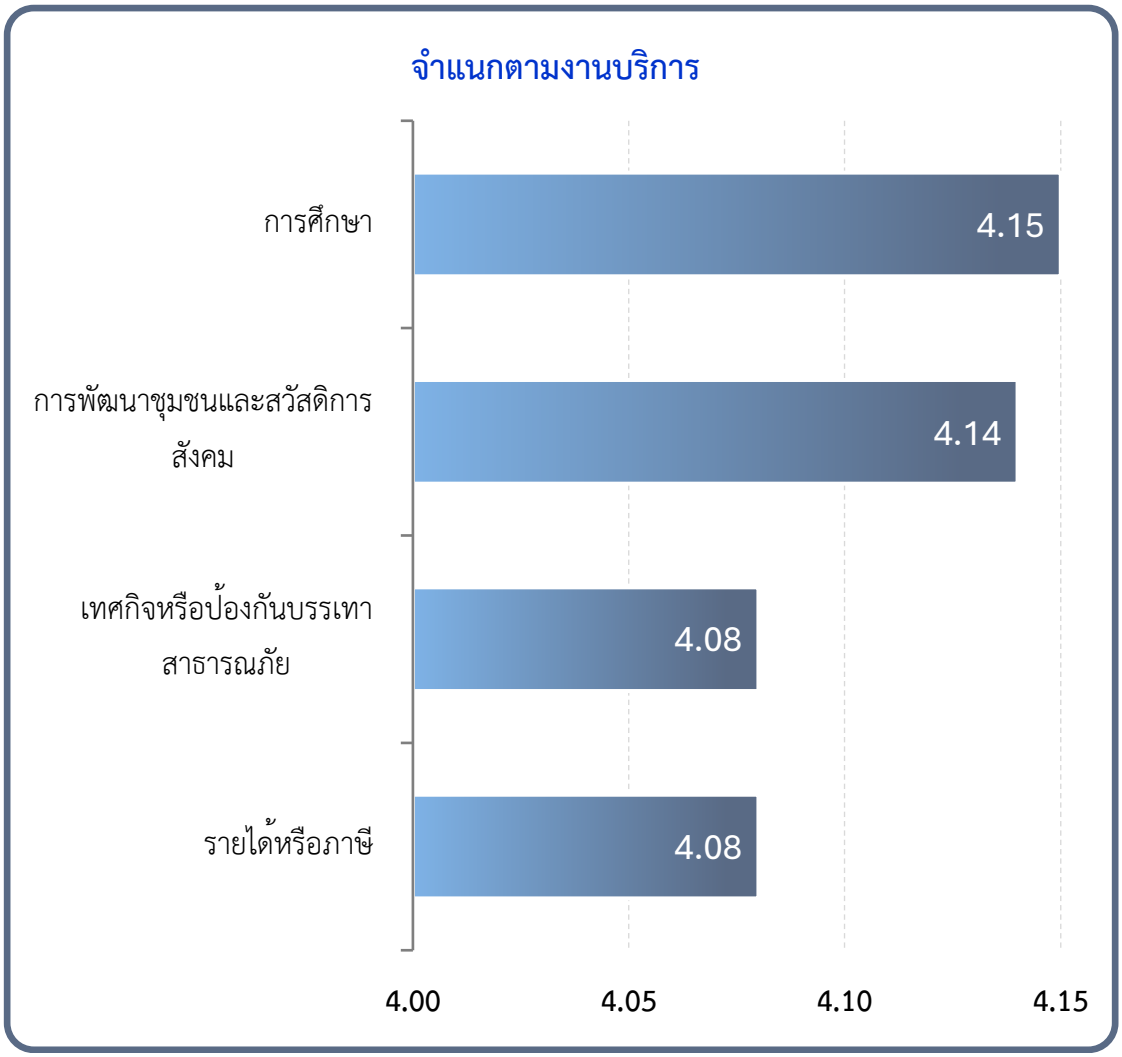
งานบริการ (n = 400)	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
การศึกษา	4.15	0.39	83.00	มาก
เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.08	0.34	81.60	มาก
รายได้หรือภาษี	4.08	0.33	81.60	มาก
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.14	0.41	82.80	มาก
รวม	**4.11**	**0.37**	**82.20**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **การศึกษา** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย / รายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 และ 0.33 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60



ภาพที่ 4.9 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ

ประเด็น (n = 400)	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.13	0.46	82.60	มาก
ช่องทางการให้บริการ	4.02	0.48	80.40	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.17	0.39	83.40	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	0.40	82.40	มาก

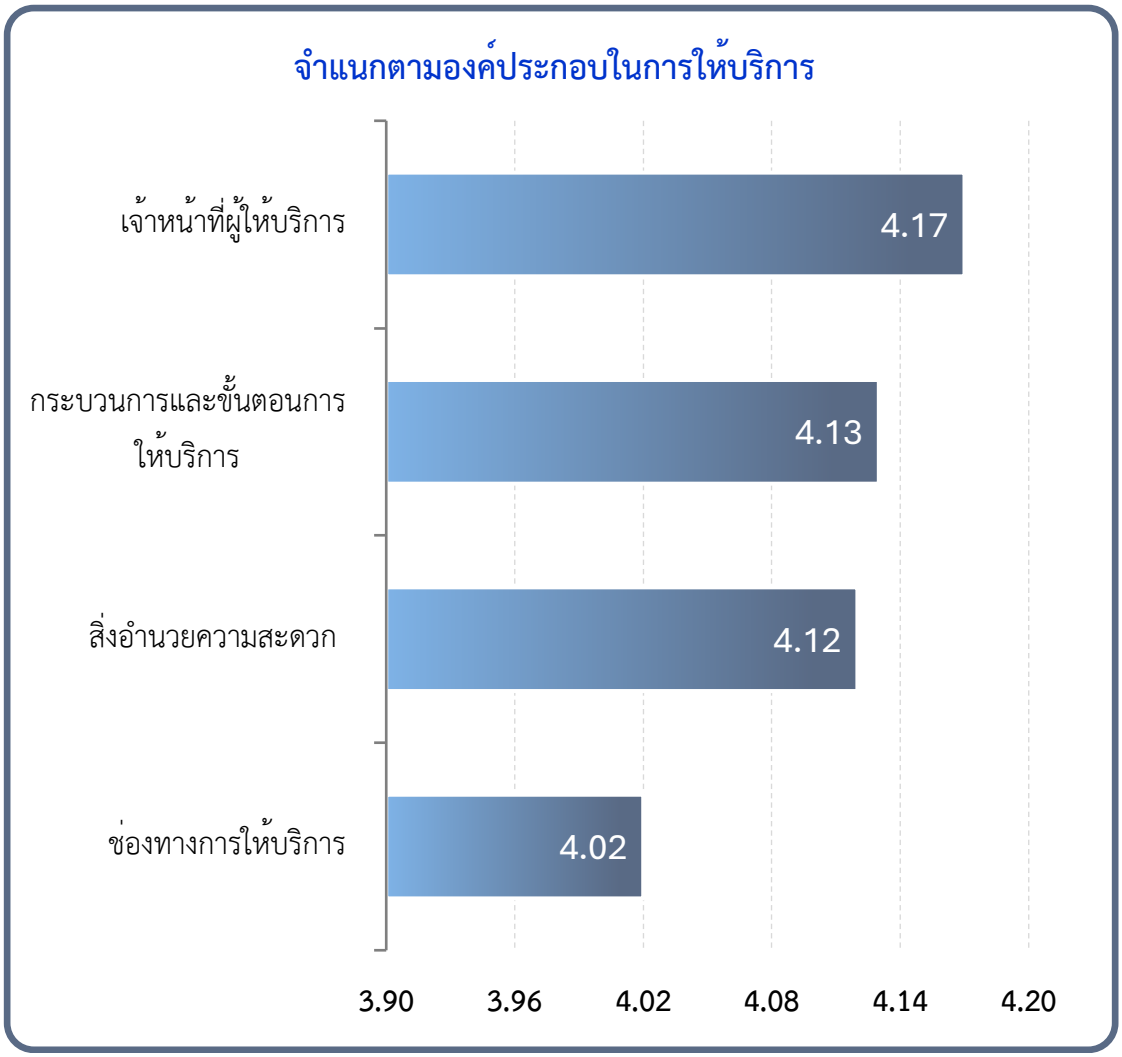
จากตารางที่ 4.5 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40



ภาพที่ 4.10 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	**4.18**	**1.72**	**83.60**	**มาก**
1.1 ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.17	0.43	83.40	มาก
1.2 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.25	0.48	85.00	มากที่สุด
1.3 ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.22	0.46	84.40	มากที่สุด
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง	4.23	0.47	84.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	**4.02**	**1.66**	**80.40**	**มาก**
2.1 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.03	0.54	80.60	มาก
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	3.99	0.58	79.80	มาก
2.3 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ	4.14	0.43	82.80	มาก
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.10	0.44	82.00	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.21**	**1.74**	**84.20**	**มากที่สุด**
3.1 **เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน**	4.27	0.49	85.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาและมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.28	0.49	85.60	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูลและการตอบข้อซักถาม	4.28	0.49	85.60	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.24	0.47	84.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.18**	**1.74**	**83.60**	**มาก**
4.1 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความสะดวกและเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.23	0.47	84.60	มากที่สุด
4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.14	0.57	82.80	มาก
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.15	0.56	83.00	มาก

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
4.4 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมและเพียงพอสำหรับบุคคลทั่วไป และผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.17	0.55	83.40	มาก
ภาพรวม	**4.15**	**1.71**	**83.00**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา โดยภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.74 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ / สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.72 และ 1.74 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน / เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60

2. **เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40

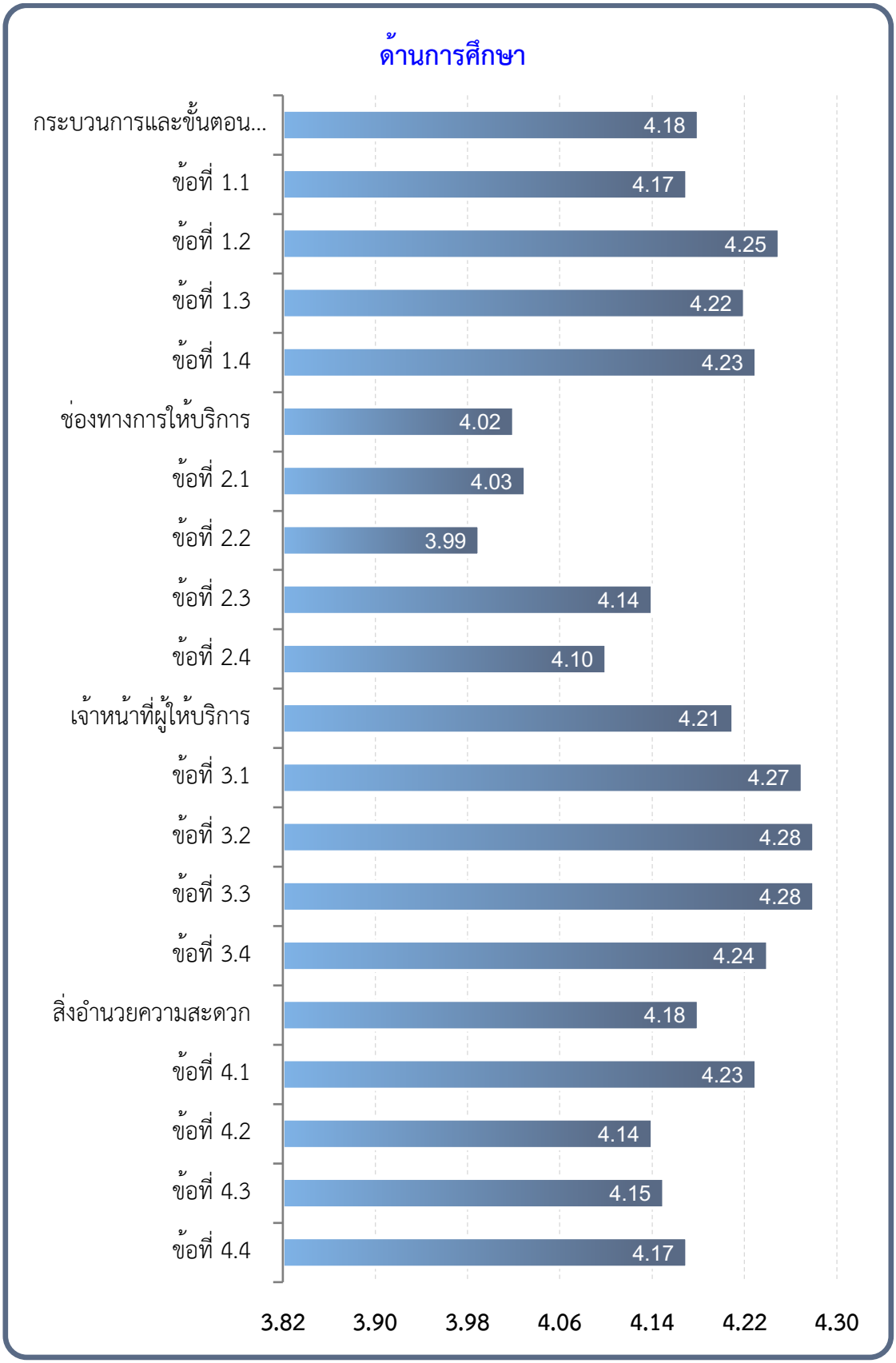
3. **การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

2. **มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

3. **มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00



ภาพที่ 4.11 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	**4.07**	**1.68**	**81.40**	**มาก**
1.1 ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.02	0.49	80.40	มาก
1.2 ความเป็นระบบและขั้นตอน	4.13	0.56	82.60	มาก
1.3 ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.03	0.50	80.60	มาก
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง	4.02	0.49	80.40	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	**3.98**	**1.65**	**79.60**	**มาก**
2.1 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	3.93	0.54	78.60	มาก
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	3.98	0.49	79.60	มาก
2.3 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ	4.08	0.54	81.60	มาก
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	3.95	0.52	79.00	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.11**	**1.68**	**82.20**	**มาก**
3.1 **เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน**	4.13	0.39	82.60	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาและมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.15	0.46	83.00	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูลและตอบข้อซักถาม	4.19	0.49	83.80	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.16	0.42	83.20	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.11**	**1.68**	**82.20**	**มาก**
4.1 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความสะดวกและเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.11	0.31	82.20	มาก
4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.07	0.43	81.40	มาก
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.07	0.43	81.40	มาก

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
4.4 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมและเพียงพอสำหรับบุคคลทั่วไป และผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.06	0.37	81.20	มาก
ภาพรวม	**4.08**	**1.67**	**81.60**	**มาก**

จากตารางที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ / สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.68 และ 1.68 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

2. **เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

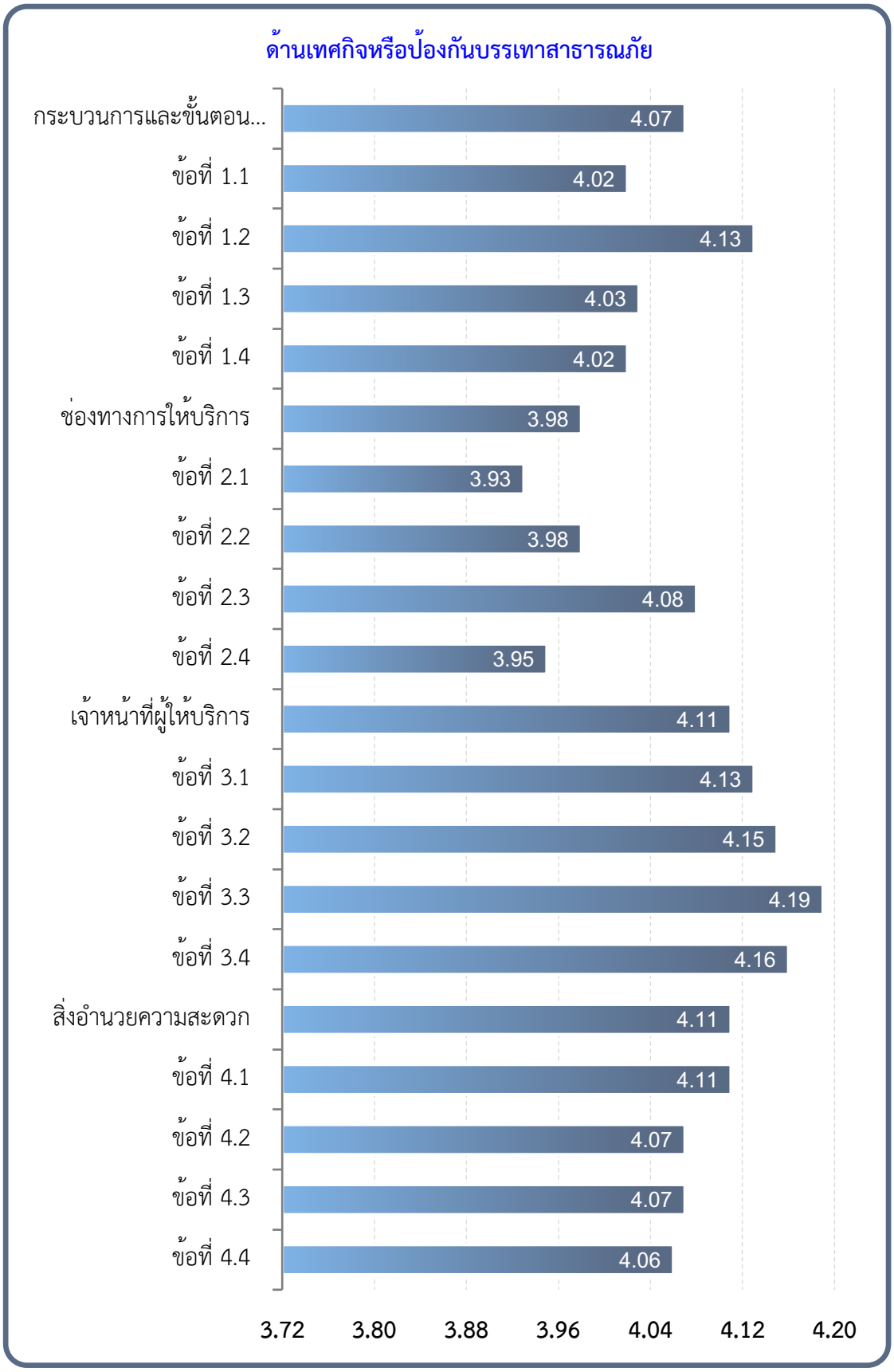
3. **เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

2. **มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00

3. **มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60



ภาพที่ 4.12 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	S. D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	**4.12**	**1.69**	**82.40**	**มาก**
1.1 **ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการการจัดเก็บรายได้**	4.17	0.47	83.40	มาก
1.2 **การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน**	4.21	0.46	84.20	มากที่สุด
1.3 **ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน**	4.19	0.49	83.80	มาก
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง	4.18	0.46	83.60	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	**4.01**	**1.66**	**80.20**	**มาก**
2.1 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.01	0.58	80.20	มาก
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	4.03	0.56	80.60	มาก
2.3 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ	4.09	0.45	81.80	มาก
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.08	0.44	81.60	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.13**	**1.68**	**82.60**	**มาก**
3.1 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.19	0.42	83.80	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.15	0.39	83.00	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูลและตอบข้อซักถาม	4.23	0.45	84.60	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.12	0.38	82.40	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.07**	**1.66**	**81.40**	**มาก**
4.1 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความสะดวกและเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.13	0.37	82.60	มาก
4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.10	0.39	82.00	มาก
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.09	0.43	81.80	มาก

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
4.4 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมและเพียงพอสำหรับบุคคลทั่วไป และผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.10	0.39	82.00	มาก
ภาพรวม	**4.08**	**1.67**	**81.60**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

2. **การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

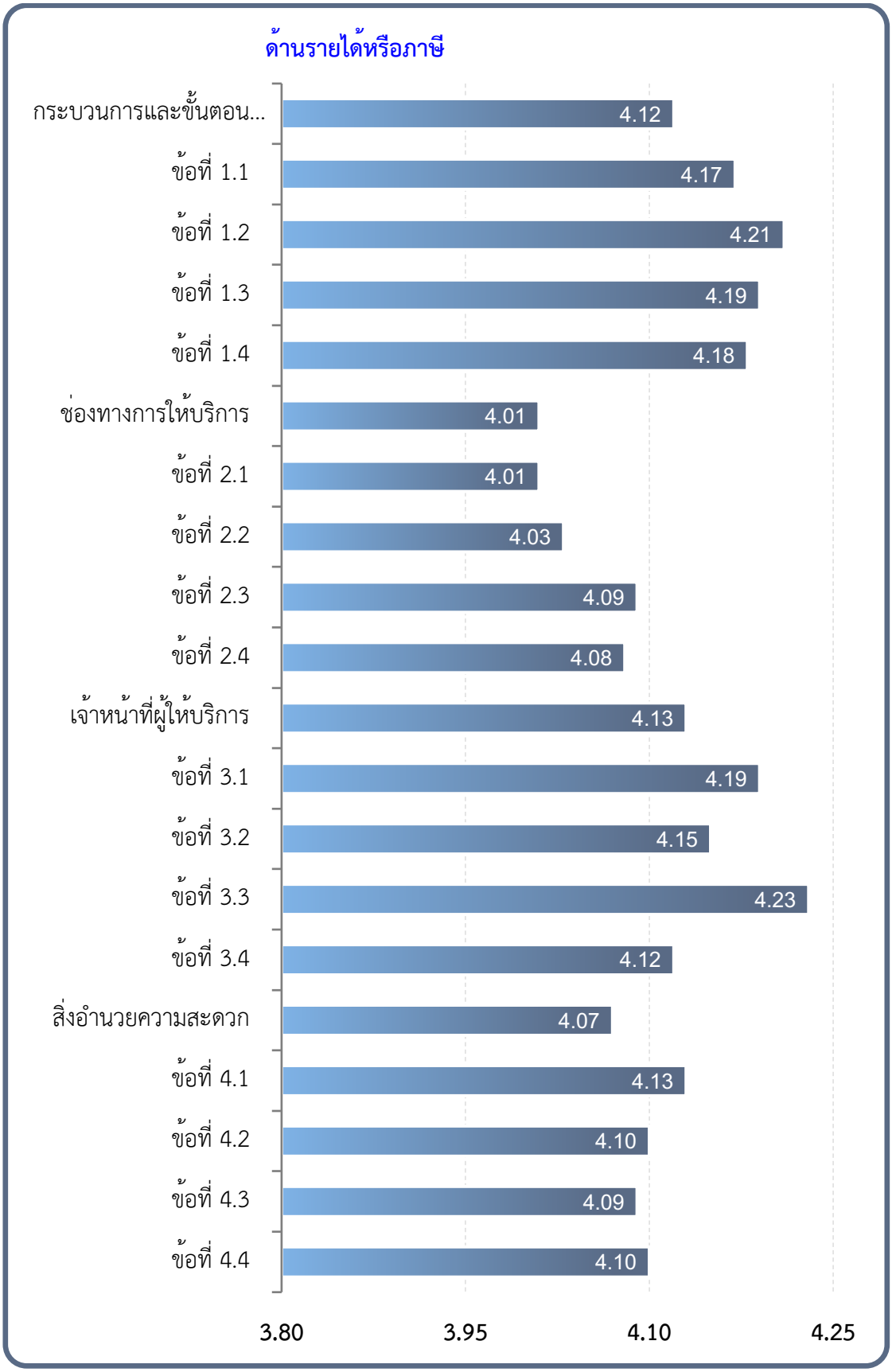
3. **ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน / เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 และ 0.42 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

2. **มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

3. **มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60



ภาพที่ 4.13 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนนชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	**4.13**	**1.74**	**82.60**	**มาก**
1.1 ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.18	0.61	83.60	มาก
1.2 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.17	0.60	83.40	มาก
1.3 ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.17	0.59	83.40	มาก
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง	4.19	0.58	83.80	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	**4.08**	**1.71**	**81.60**	**มาก**
2.1 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.08	0.58	81.60	มาก
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร	4.08	0.58	81.60	มาก
2.3 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ	4.14	0.53	82.80	มาก
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.11	0.55	82.20	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.23**	**1.74**	**84.60**	**มากที่สุด**
3.1 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.26	0.46	85.20	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.22	0.46	84.40	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูลและการตอบข้อซักถาม	4.27	0.47	85.40	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.22	0.44	84.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.12**	**1.69**	**82.40**	**มาก**
4.1 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความสะดวกและเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.14	0.40	82.80	มาก
4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.11	0.40	82.20	มาก
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.10	0.41	82.00	มาก

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
4.4 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมและเพียงพอสำหรับบุคคลทั่วไป และผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	4.12	0.43	82.40	มาก
ภาพรวม	**4.14**	**1.71**	**82.80**	**มาก**

จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.74 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.74 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40

2. **เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

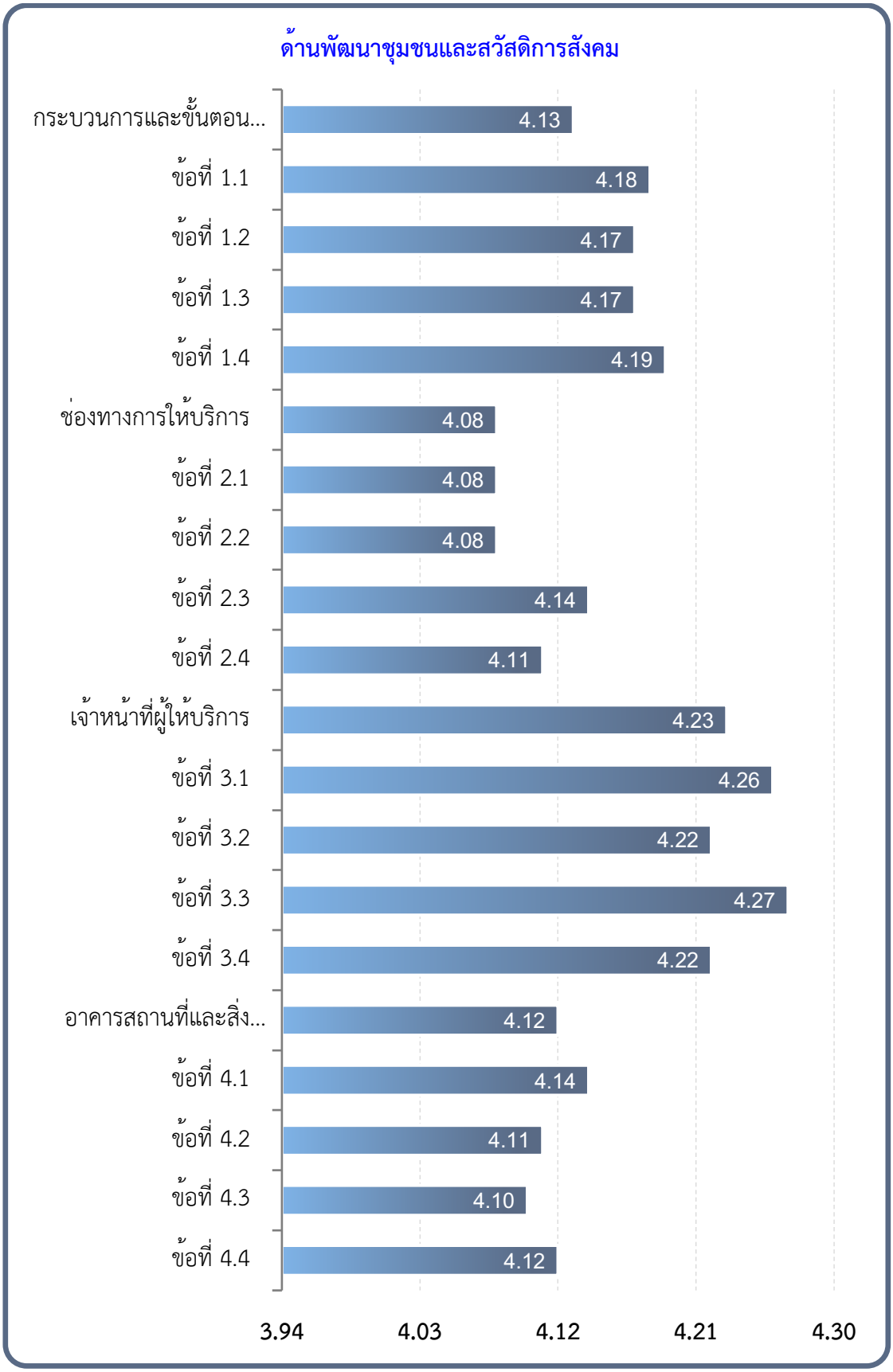
3. **เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน / เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 และ 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน / มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และ 0.58 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

2. **มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

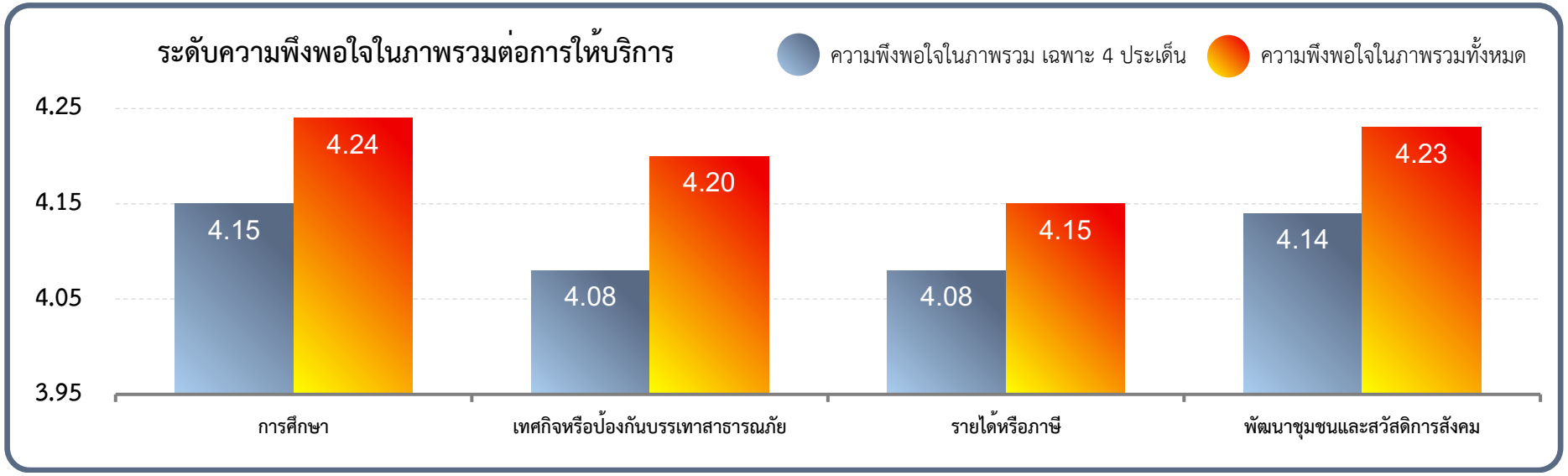
3. **มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม / คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 และ 0.40 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20



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
การศึกษา	4.15	0.39	83.00	มาก	4.24	0.49	84.80	มากที่สุด
เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.08	0.34	81.60	มาก	4.20	0.47	84.00	มาก
รายได้หรือภาษี	4.08	0.33	81.60	มาก	4.15	0.41	83.00	มาก
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.14	0.41	82.80	มาก	4.23	0.47	84.60	มากที่สุด
รวม	**4.11**	**0.37**	**82.20**	**มาก**	**4.21**	**0.46**	**84.20**	**มากที่สุด**



ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

จากตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น (กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก) และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

หากมองในแต่ละงาน พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่องานบริการ**ด้านการศึกษา** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่องานบริการ**ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่องานบริการ**ด้านรายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่องานบริการ**ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตารางที่ 4.11 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ด้านระบบน้ำประปา	**13**	**39.40**
ปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาไม่สะอาด มีสีขุ่น มีตะกอน และการไหลของน้ำประปาไม่สม่ำเสมอ	11	
การให้บริการน้ำประปายังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่	1	
การซ่อมแซมท่อน้ำประปาที่ชำรุดมีความล่าช้า	1	
ด้านไฟฟ้าส่องสว่างและความปลอดภัยในชุมชน	**11**	**33.33**
เพิ่มการติดตั้งไฟฟ้าให้ส่องสว่างริมถนนและจุดสำคัญ	6	
ปรับปรุงซ่อมแซมและบำรุงรักษาไฟส่องสว่างที่ชำรุด	4	
ติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มเติมเพื่อป้องกันภัย	1	
ด้านถนนและสภาพแวดล้อมริมทาง	**6**	**18.18**
ปรับปรุงภูมิทัศน์ กำจัดหญ้าวัชพืชริมถนนอย่างสม่ำเสมอ	3	
ขยายเส้นถนนที่คับแคบให้สามารถสัญจรไปมาได้สะดวก	2	
ปรับปรุงเส้นทางถนนเนื่องจากเป็นถนนลูกรัง	1	
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้บริการ	**3**	**9.09**
ควรจัดสถานที่และที่นั่งให้มีความพร้อมและสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ	1	
เพิ่มความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และให้มีความรวดเร็วในการจัดเตรียมเอกสารมากขึ้น	1	
เพิ่มระบบการจัดการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	1	
รวม	**33**	**100.00**

จากตารางที่ 4.11 แสดงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า

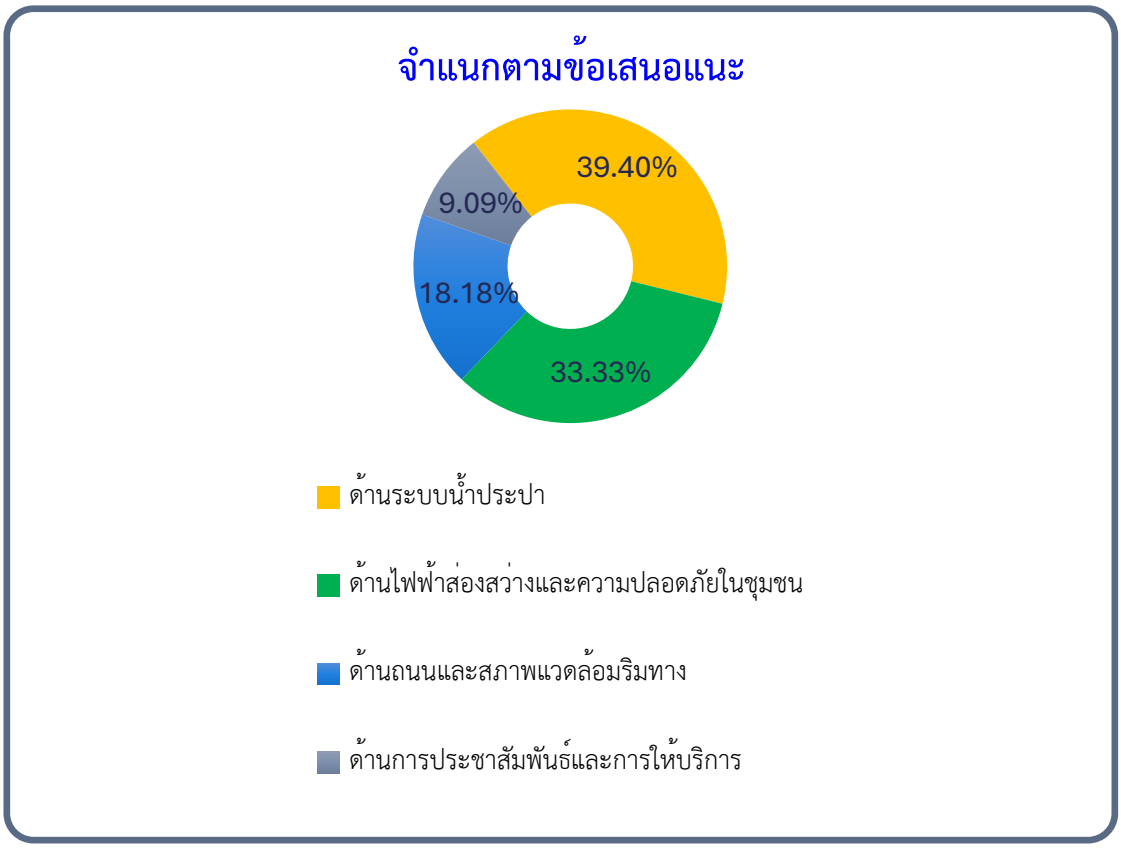
ด้านระบบน้ำประปา มีข้อเสนอแนะจำนวน 13 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.40 โดยข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาไม่สะอาด มีสีขุ่น มีตะกอน และการไหลของน้ำประปาไม่สม่ำเสมอ มีข้อเสนอแนะจำนวน 11 ครั้ง รองลงมา คือ การให้บริการน้ำประปายังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ / การซ่อมแซมท่อน้ำประปาที่ชำรุดมีความล่าช้า มีข้อเสนอแนะประเด็นละ 1ครั้ง

ด้านไฟฟ้าส่องสว่างและความปลอดภัยในชุมชน มีข้อเสนอแนะจำนวน 11 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33.33 โดยข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุด คือ เพิ่มการติดตั้งไฟฟ้าให้ส่องสว่างริมถนนและจุดสำคัญ มีข้อเสนอแนะจำนวน 6 ครั้ง รองลงมา คือ ปรับปรุงซ่อมแซมและบำรุงรักษาไฟส่องสว่างที่

ชำรุด มีข้อเสนอแนะจำนวน 4 ครั้ง และติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มเติมเพื่อป้องกันภัย มีข้อเสนอแนะจำนวน 1 ครั้ง

ด้านถนนและสภาพแวดล้อมริมทาง มีข้อเสนอแนะจำนวน 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.18 โดยข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ปรับปรุงภูมิทัศน์ กำจัดหญ้าวัชพืชริมถนนอย่างสม่ำเสมอ มีข้อเสนอแนะจำนวน 3 ครั้ง รองลงมา คือ ขยายเส้นถนนที่คับแคบให้สามารถสัญจรไปมาได้สะดวก มีข้อเสนอแนะจำนวน 2 ครั้ง และปรับปรุงเส้นทางถนนเนื่องจากเป็นถนนลูกรัง มีข้อเสนอแนะจำนวน 1 ครั้ง

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้บริการ มีข้อเสนอแนะจำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.09 โดยข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดสถานที่และที่นั่งให้มีความพร้อมและสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ / เพิ่มความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และให้มีความรวดเร็วในการจัดเตรียมเอกสาร / เพิ่มระบบการจัดการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มีข้อเสนอแนะประเด็นละ 1 ครั้ง



ภาพที่ 4.16 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

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

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประจำปีงบประมาณ 2569 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น จำนวน 4 งานบริการ คือ 1. การศึกษา 2. เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3. รายได้หรือภาษี และ 4. พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยครอบคลุมประเด็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับดังนี้ 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

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการอบรมและฝึกทักษะการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้มีประสบการณ์ทำหน้าที่ควบคุม กำกับและดูแลการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้องและเป็นระบบ ภายหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นจึงนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและแผนภูมิประกอบคำอธิบาย

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทั้งหมดครอบคลุมการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) ด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวนด้านละ 100 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ของงานบริการแต่ละด้าน

2. กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 55 - 64 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมงมากที่สุด และส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

3. กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทำงานหรือพักอาศัยอยู่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านยางยวน คิดเป็นร้อยละ 10.00 หมู่ที่ 2 บ้านห้วยน้ำเย็น คิดเป็นร้อยละ 9.00 หมู่ที่ 3 บ้านห้วยโขง คิดเป็นร้อยละ 9.00 หมู่บ้านที่ 4 บ้านควนเลียบ คิดเป็นร้อยละ 6.75 หมู่ที่ 5 บ้านหนองสองพี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 9.00 หมู่ที่ 6 บ้านช่องเขา มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 หมู่ที่ 7 บ้านหัวเขา คิดเป็นร้อยละ 10.50 หมู่ที่ 8 บ้านป่ายาง คิดเป็นร้อยละ 10.25 หมู่ที่ 9 บ้านควนยายม่อม คิดเป็นร้อยละ 8.25 หมู่ที่ 10 บ้านต้นส้มหม้าว คิดเป็นร้อยละ 5.75 หมู่ที่ 11 บ้านห้วยขี้แรด คิดเป็นร้อยละ 5.75 และหมู่ที่ 12 บ้านวังซุม คิดเป็นร้อยละ 5.75

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) ด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 สรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **การศึกษา** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

4.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

4.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย / รายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

5. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจได้ดังนี้

5.1 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ **การศึกษา** โดยภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

5.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

5.1.1.1 อันดับที่ 1 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

5.1.1.2 อันดับที่ 2 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ / สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

5.1.1.3 อันดับที่ 3 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40

5.1.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

5.1.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน / เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60

2) **เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40

3) **การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

5.1.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

2) **มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

3) **มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

5.2 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ **พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

5.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

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

5.2.1.2 อันดับที่ 2 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

5.2.1.3 อันดับที่ 3 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

5.2.1.4 อันดับที่ 4 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

5.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40

2) **เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

3) **เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน / เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

5.2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน / มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

2) **มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มี**ความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

3) **มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม / คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20

5.3 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ **เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาภัยสาธารณภัย** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

5.3.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

5.3.1.1 อันดับที่ 1 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ / สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20

5.3.1.2 อันดับที่ 2 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

5.3.1.3 อันดับที่ 4 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

5.3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.3.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

2) **เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

3) **เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

5.3.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

2) **มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00

3) **มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

5.4 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 4 คือ **รายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

5.4.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.4.1.1 อันดับที่ 1 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

5.4.1.2 อันดับที่ 2 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

5.4.1.3 อันดับที่ 3 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

5.4.1.4 อันดับที่ 4 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

5.4.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.4.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

2) **การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

3) **ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน / เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

5.4.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

2) **มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

3) **มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น (กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก) และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด พบว่าความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

หากมองในแต่ละงาน พบว่า

6.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่องานบริการ**ด้านการศึกษา** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80

6.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่องานบริการ**ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

6.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่องานบริการ**ด้านรายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

6.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่องานบริการ**ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

7. ข้อเสนอแนะในการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

7.1 **ด้านระบบน้ำประปา** คิดเป็นร้อยละ 39.40 โดยข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาไม่สะอาด มีสีขุ่น มีตะกอน และการไหลของน้ำประปาไม่สม่ำเสมอ รองลงมา คือ การให้บริการน้ำประปายังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ / การซ่อมแซมท่อน้ำประปาที่ชำรุดมีความล่าช้า

7.2 **ด้านไฟฟ้าส่องสว่างและความปลอดภัยในชุมชน** คิดเป็นร้อยละ 33.33 โดยข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุด คือ เพิ่มการติดตั้งไฟฟ้าให้ส่องสว่างริมถนนและจุดสำคัญ รองลงมา คือ ปรับปรุงซ่อมแซมและบำรุงรักษาไฟส่องสว่างที่ชำรุด และติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มเติมเพื่อป้องกันภัย

7.3 **ด้านถนนและสภาพแวดล้อมริมทาง** คิดเป็นร้อยละ 18.18 โดยข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ปรับปรุงภูมิทัศน์ กำจัดหญ้าวัชพืชริมถนนอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา คือ ขยายเส้นถนนที่คับแคบให้สามารถสัญจรไปมาได้สะดวก และปรับปรุงเส้นทางถนนเนื่องจากเป็นถนนลูกรัง

7.4 **ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้บริการ** คิดเป็นร้อยละ 9.09 โดยข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรจัดสถานที่และที่นั่งให้มีความพร้อมและสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ / เพิ่มความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และให้มีความรวดเร็วในการจัดเตรียมเอกสาร / เพิ่มระบบการจัดการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 สามารถอภิปรายผลตามประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.20 แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่นสามารถจัดบริการสาธารณะและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ในระดับที่ดี ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยดังกล่าวอาจเป็นผลมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน สามารถรับรู้ปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้โดยตรง อีกทั้งลักษณะการให้บริการส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน จึงทำให้หน่วยงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเป็น

รูปธรรม เมื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวก เป็นธรรม และสอดคล้องกับความคาดหวัง จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม บริการสาธารณะที่ดีควรเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเสมอภาค มีความต่อเนื่องในการให้บริการ (สันต์ชัย รัตนะขวัญ, ม.ป.ป.) นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ นวรัตน์ ปรารถนา, ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร, และจิดาภา ถิรศิริกุล (2569) ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

2. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ เมื่อพิจารณาตามงานบริการ พบว่า **งานด้านการศึกษา** ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมา ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 82.80 และงานด้านเทศกิจหรือการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย / งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 81.60 ตามลำดับ โดยทุกงานได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การที่งานด้านการศึกษาได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด อาจสะท้อนให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีการส่งเสริมพัฒนาการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัย โดยมีการให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน รวมถึงเจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม ผลดังกล่าวสอดคล้องกับการวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ในกระบวนการของการให้บริการในความเข้าถึงได้ (Accessibility) ของผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก (Parasuraman, 1988) จึงอาจกล่าวได้ว่า การให้บริการที่รวดเร็ว เชื่อถือได้ และแสดงถึงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจต่อบริการด้านการศึกษาที่ทำให้ได้รับการประเมินในระดับสูง

สำหรับงาน**ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ซึ่งได้รับความพึงพอใจเป็นลำดับที่สอง อาจเป็นผลจากการที่ประชาชนสามารถมองเห็นผลการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน เช่น การช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเตียง และการส่งเสริมอาชีพ อีกทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ผลดังกล่าวสอดคล้องการศึกษาของคัคนานต์ วะรงค์ และคณะ (2567) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ความเห็นอกเห็นใจ การสร้างความมั่นใจ ความเป็นรูปธรรม และการตอบสนองต่อประชาชน ซึ่งมีความสำคัญในการให้บริการสาธารณะและพัฒนาคุณภาพความปลอดภัยในชีวิตของประชาชนท้องถิ่น และส่งผลโดยตรงต่อความเป็นอยู่ของประชาชน ซึ่งในส่วนนี้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่นสามารถบริการจัดการในด้านต่าง ๆ ได้ดี จนประชาชนพึงพอใจ สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า หลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (สันต์ชัย รัตนะขวัญ, 2562) ส่วนงาน**ด้านเทศกิจหรือการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย /รายได้หรือภาษี** แม้ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่างานด้านอื่นเล็กน้อย ทั้งนี้

อาจเนื่องมาจากงานบริการดังกล่าวมีลักษณะเฉพาะกลุ่มหรือเกิดขึ้นเป็นบางช่วงเวลา การปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำเป็นต้องอาศัยความพร้อมในหลายด้าน ทั้งจำนวนและความเชี่ยวชาญของบุคลากร ยานพาหนะ รถบรรทุกน้ำ เครื่องมือและอุปกรณ์ช่วยเหลือ งบประมาณ ตลอดจนระบบการรับแจ้งเหตุและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หากทรัพยากรดังกล่าวมีจำนวนจำกัดหรือมีเหตุการณ์เกิดขึ้นพร้อมกันในหลายพื้นที่ อาจทำให้การเข้าถึงและให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนเกิดความล่าช้าหรือไม่ครอบคลุมทุกครัวเรือน โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกลหรือประชาชนที่ไม่สะดวกเดินทางมาติดต่อหน่วยงานด้วยตนเอง การประสานงานอาจมีหลายขั้นตอนโดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึงและชัดเจน จึงส่งผลทำให้ประชาชนไม่ได้รับทราบข้อมูล สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของประชาชนที่ต้องการให้เพิ่มระบบการจัดการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร จัดสถานที่และที่นั่งให้มีความพร้อมและสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ และเพิ่มความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้มีความรวดเร็วในการจัดเตรียมเอกสาร และงานด้านรายได้หรือภาษี แม้ได้รับความพึงพอใจในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่างานด้านอื่นเล็กน้อย ทั้งนี้ ไม่ได้หมายความว่าการให้บริการมีคุณภาพต่ำ แต่อาจสะท้อนว่ายังมีบางประเด็นที่ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ เช่น ช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการในการชำระภาษี จึงอาจส่งผลให้ประชาชนบางส่วนไม่ได้รับการบริการในช่องทางที่หลากหลาย

3. ความพึงพอใจจำแนกตามองค์ประกอบของการให้บริการ เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบของการให้บริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.40 รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 82.40 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80.40 ตามลำดับ การที่**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด อาจแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่นให้ความสำคัญกับการบริการของเจ้าหน้าที่ที่ต้องมีบทบาทในการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ประชาชนทั้งด้านความพร้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความสามารถ การตอบข้อซักถาม ความสุภาพ ความพร้อมในการปฏิบัติงาน และการให้บริการด้วยความเสมอภาค และความซื่อสัตย์สุจริต ผลดังกล่าวสอดคล้องกับ สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2562) ซึ่งพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงที่สุดในการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ และสอดคล้องกับ ณภัทร ภูนาขาว และทตมัล แสงสว่าง (2563) ที่กล่าวว่า มาตรฐานการบริการประกอบด้วยการให้ความสนใจ ต้อนรับประชาชนอย่างอบอุ่น ให้เกียรติ รับฟังอย่างตั้งใจ และการบริการอย่างจริงใจ น่าเชื่อถือมีความรับผิดชอบ ซื่อตรงและเป็นธรรม อย่างไรก็ตาม **ด้านช่องทางการให้บริการ** ได้รับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แม้ยังอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ผลดังกล่าวอาจสะท้อนให้เห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางรับฟังความคิดเห็น การให้บริการนอกสถานที่ และช่องทางการติดต่อแบบออนไลน์ยังไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะเมื่อกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุและมี

ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา การใช้ช่องทางดิจิทัลเพียงอย่างเดียวอาจไม่สอดคล้องกับลักษณะของประชาชนทุกกลุ่ม จึงควรใช้ช่องทางที่หลากหลายควบคู่กัน เช่น เสียงตามสาย รถประชาสัมพันธ์ ผู้นำชุมชน ป้ายประกาศ สื่อสังคมออนไลน์ และการลงพื้นที่ ผลการวิจัยในประเด็นนี้สอดคล้องกับอรุณ ไชยนิตย์ (2564) ที่ชี้ให้เห็นว่าการใช้ช่องทางที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ กล่องรับความคิดเห็น กลุ่มไลน์ เฟซบุ๊ก เสียงตามสาย และหน่วยบริการเคลื่อนที่ ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและบริการได้สะดวกยิ่งขึ้น

7.5 **4. ข้อเสนอแนะด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค** ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการที่ประชาชนกล่าวถึงมากที่สุด คือ ด้านระบบน้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 39.40 โดยเฉพาะการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาไม่สะอาด มีสีขุ่น มีตะกอน และการไหลของน้ำประปาไม่สม่ำเสมอ การให้บริการน้ำประปายังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ การซ่อมแซมท่อน้ำประปาที่ชำรุดมีความล่าช้า และด้านไฟฟ้าส่องสว่างและความปลอดภัยในชุมชนให้ส่องสว่างริมถนนและจุดสำคัญ ปรับปรุงซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟส่องสว่างที่ชำรุด และติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มเติมเพื่อป้องกันภัย ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า แม้ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก แต่ยังมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ของบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะน้ำประปา ไฟฟ้าส่องสว่าง และถนน กล่าวคือ ความพึงพอใจต่อวิธีการให้บริการอาจอยู่ในระดับสูง ขณะที่ประชาชนยังเห็นว่าควรพัฒนาผลผลิตหรือผลลัพธ์ของบริการให้ครอบคลุมและมีคุณภาพมากขึ้น ข้อค้นพบนี้สอดคล้องอย่างชัดเจนกับการศึกษาของเสาวรัตน์ บุษรานนท์ และอารดา ลีชุติวัฒน์ (2557) ที่พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าด้านอื่น และประชาชนเสนอให้ปรับปรุงคุณภาพและปริมาณน้ำ ถนน ไฟฟ้าส่องสว่าง และระบบการซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ สะท้อนว่าปัญหาด้านสาธารณูปโภคเป็นประเด็นที่พบร่วมกันในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายพื้นที่ เนื่องจากต้องใช้งบประมาณ การวางแผนระยะยาว และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

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

2. ควรนำปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อนปัญหา และการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการในพื้นที่ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับมา

วิเคราะห์และกำหนดเป็นแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่เหมาะสมกับบริบทของท้องถิ่น เพื่อให้การจัดบริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างครอบคลุม ทั่วถึง และเป็นธรรม

3. ควรติดตามและประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด และระยะเวลาการดำเนินงานให้ชัดเจน รวมทั้งนำผลการประเมินมาวิเคราะห์จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน แก้ไขข้อบกพร่อง และยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

กรรณิกา สีทองสาย. (2562). ความพึงพอใจในการบริการของสาธารณสุข. *Journal of Roi Kaensarn Academi, 4*(2), 34–49.

โกวิทย์ พวงงาม. (2552). *การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต* (พิมพ์ครั้งที่ 7, ปรับปรุงใหม่). วิญญูชน.

คัคนานต์ วะรงค์, ธราดล แสงสุข, อนรรฆ ชมาฤกษ์, และรัชนก สร้อยเพชร. (2567). คุณภาพการบริการสาธารณสุขและความพึงพอใจของประชาชน: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเทพวงศา อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย, 8*(1), 33–50.

ชมพู เนินหาด, เพ็ญนภา พิสัยพันธุ์, และดาราวรรณ รองเมือง. (2563). จิตบริการสู่งานเป็นเลิศ: บทบาทบุคลากรสายสนับสนุน. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี, 3*(2), 33–45.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ณภัทร ภูนาขาว, และทตมัล แสงสว่าง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชีในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 10*(3), 240–253.

ธัญญารัตน์ เรียนกะศิลป์, และเทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์. (2555). *ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธีรพร ทองขะโชค. (2566). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. *วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์. 6*(4), 192–209.

นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1–7* (น. 1–25). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นวรัตน์ ปรารถนา ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร และจิดาภา ถิรศิริกุล. (2569). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์. 9*(1), 15–26.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 2, ปรับปรุงใหม่). วิญญูชน.

พระครูธรรมคุต, พระครูโสภณธรรมโชติ, และสลารีวรรณ ทัพทวี. (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 พิทยาวัฒนชัย, และจีระศักดิ์ ทัพผา. (2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 26*(1), 59–66.

พิมพ์พัชชา หยิมการุณ และอรุณ ไชยนิตย์. (2567). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์. 13*(6), 398–410.

มารดารัตน์ สุขสง่า, และสันต์ชัย รัตนะขวัญ. (2566). การบูรณาการองค์ความรู้ด้านการปกครองท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ, 11*(1), 16–24.

รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8–15*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิชญาดา แก้วสีขาว. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอนาคูน 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, และวิษณุ สุมิตสวรรค์. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์, 9*(2), 308–322.

สมิต สัชฌุกร. (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 ลีชุติวัฒน์. (2557). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, 7*(1), 57–64.

อดุลย์ จาตุรงคกุล. (2546). *การตลาดบริการ*. เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

อรทัย ก๊กผล. (2552). *เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า 51*. ส.เจริญการพิมพ์.

อรุณ ไชยนิตย์. (2564). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 8*(6), 148–164.

อาชิรญาณ์ เจียประเสริฐ. (2566). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 6*(2), 337–345.

อำนวย บุญรัตนไมตรี. (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
















บ้านห้วยขี้แรด
BAN HUAI KHI RAET
บ้านบางดี
BAN BANG DEE












ไปเขื่อนป่าหวายน้ำยืน
ทางหลวงหมายเลข 403


องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น
ยินดีต้อนรับ


องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น
ยินดีต้อนรับ



Polaroid


















วอลล์











































ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2569

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น 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 และเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและบริการอื่น ๆ ของผู้ให้บริการ รวมถึงวัตถุประสงค์อื่น ๆ ตามที่ผู้ให้บริการเห็นสมควร ข้าพเจ้ารับทราบดีว่า หากข้าพเจ้าจะไม่ตกลงยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขได้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

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. สถานภาพ

☐ 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/บำเหน็จ บำนาญ

☐ 7) นักเรียน/นักศึกษา

☐ 8) ว่างงาน

☐ 9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ไม่เกิน 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. สถานที่ทำงาน / ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชน

โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

คำชี้แจงกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

8. ท่านรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่นในด้านใด

☐ 1) การศึกษา

☐ 2) เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

☐ 3) รายได้หรือภาษี

☐ 4) พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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

ส่วนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ						
1.2 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน						
1.3 ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน						
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อน–หลังอย่าง						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน						
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร						
2.3 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ						
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาและมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูลและตอบข้อซักถาม						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความสะดวกและเหมาะสมต่อการให้บริการ						
4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์						
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ						
4.4 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมและเพียงพอสำหรับบุคคลทั่วไป และผู้พิการ/ผู้สูงอายุ						
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการด้านการศึกษา						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ						
1.2 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน						
1.3 ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน						
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน						
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร						
2.3 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ						
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาและมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูลและตอบข้อซักถาม						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความสะดวกและเหมาะสมต่อการให้บริการ						
4.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์						
4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ						
4.4 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมและเพียงพอสำหรับบุคคลทั่วไป และผู้พิการ/ผู้สูงอายุ						
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการการจัดเก็บรายได้						
1.2 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน						
1.3 ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน						
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน						
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร						
2.3 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ						
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาและมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูลและตอบข้อซักถาม						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความสะดวกและเหมาะสมต่อการให้บริการ						
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					ไม่มีความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ						
1.2 การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน						
1.3 ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน						
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน						
2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร						
2.3 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการ						
2.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความสะดวกและเหมาะสมต่อการให้บริการ						
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.ทรงศักดา ชยานุเคราะห์ ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษา ตรัง
โทร. 0 7550 0888 ต่อ 6801

ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ จันทร์เจริญ อธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ช่องทางดาวน์โหลดเอกสารงานวิจัยในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

ประจำปีงบประมาณ 2569

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การศึกษา ตรัง

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

http://www.dusittrang.com

