



ประจำปีงบประมาณ

2564

รายงานการวิจัย

# ความพึงพอใจ ของประชาชน

ต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบล **ท่าข้าม**

## คำนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและดูแลในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น การบริหารจัดการท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด โดยการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการในงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยข้อมูลในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่สะท้อนจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการปฏิบัติงานราชการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้พัฒนาศักยภาพและยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผล การติดตามและประเมินผลจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อนำไปกำหนดทิศทางและการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้จัดทำรายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามระเบียบวิธีวิจัยทุกประการ ทั้งในส่วนของกรอบแนวคิด เครื่องมือ การตรวจสอบเครื่องมือ การหากลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปและอภิปรายผล สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการทำงานที่สำคัญอย่างยิ่งของทุก ๆ องค์กร ทั้งนี้มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้ดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ดี เนื่องจาก ประชาชนผู้รับบริการที่ได้เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลงานวิจัยมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป ทางมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จึงขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง  
กันยายน 2564

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ภายในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคน ช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านรายได้และภาษี งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และ 4) งานด้านรายได้และภาษี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ / เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และช่องทางการให้บริการ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ไฟฟ้าข้างถนนไม่เพียงพอ การเก็บขยะไม่ค่อยเป็นเวลา บางครั้ง 3-4 อาทิตย์เก็บครั้งหนึ่ง อยากให้มาเก็บขยะให้มากกว่านี้ ขอเรื่องความสะอาดเพิ่ม ดูแลเรื่องความสะอาดของถังขยะ อยากให้พัฒนาในเรื่องของการเก็บขยะในหมู่บ้าน ขยะไม่เก็บทุกวัน แต่เงินค่าขยะเก็บตรงเวลา รองลงมา คือ ให้บริการดี มีการประชาสัมพันธ์ทั่วถึง ครัวบริการดีอยู่แล้ว ดูแลเด็กดีอยู่แล้ว การแจ้งข่าวปานกลาง การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง อยากให้เป็นระบบมากขึ้น น้ำไม่ค่อยไหล น้ำไหลเป็นบางครั้ง ไฟดับบ่อย และบางครั้งมีเด็กติดยาเสพติดในชุมชน สำหรับความคาดหวังจากผู้รับบริการ พบว่า อยากให้มีเครื่องเล่นให้เด็กเพิ่ม รองลงมา คือ อยากให้เจ้าหน้าที่ลงมาดูแลเรื่องการเก็บขยะ ปรับปรุงในส่วนของขยะในชุมชน อยากให้พนักงานพุดจาไพล่ และบริการให้ทั่วถึงกว่านี้ และอยากให้การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทั่วถึง

## สรุปผลการประเมิน

### ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2564

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

| งานบริการด้าน                 | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ร้อยละระดับ<br>ความพึงพอใจ | แปลผล |
|-------------------------------|-----------|--------------------------|----------------------------|-------|
| รายได้และภาษี                 | 4.10      | 0.44                     | 82.00                      | มาก   |
| การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | 4.14      | 0.44                     | 82.80                      | มาก   |
| การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | 4.20      | 0.44                     | 84.00                      | มาก   |
| ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย        | 4.16      | 0.45                     | 83.20                      | มาก   |
| รวม                           | 4.15      | 0.44                     | 83.00                      | มาก   |

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

| ประเด็น                 | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ร้อยละระดับ<br>ความพึงพอใจ | แปลผล |
|-------------------------|-----------|--------------------------|----------------------------|-------|
| ขั้นตอนการให้บริการ     | 4.15      | 0.70                     | 83.00                      | มาก   |
| ช่องทางการให้บริการ     | 4.14      | 0.71                     | 82.80                      | มาก   |
| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.15      | 0.71                     | 83.00                      | มาก   |
| สิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.16      | 0.69                     | 83.20                      | มาก   |

.....  
(ดร.ทรงศักดิ์ ชยานุเคราะห์)  
ผู้อำนวยการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง  
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

## สารบัญ

หน้า

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| คำนำ.....                                         | ก  |
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....                        | ข  |
| สรุปผลการประเมิน .....                            | ค  |
| สารบัญ .....                                      | ง  |
| สารบัญตาราง .....                                 | ฉ  |
| สารบัญภาพ .....                                   | ช  |
| บทที่ 1 บทนำ.....                                 | 1  |
| หลักการและเหตุผล .....                            | 1  |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....                     | 2  |
| ขอบเขตของการวิจัย .....                           | 2  |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....                   | 2  |
| นิยามศัพท์เฉพาะ .....                             | 2  |
| บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....    | 4  |
| แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล .....                   | 4  |
| แนวคิดการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการ .....    | 7  |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....                  | 22 |
| ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ..... | 24 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                        | 28 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....                   | 32 |
| ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย .....                     | 32 |
| กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง .....                | 32 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....                  | 32 |
| การทดสอบเครื่องมือ.....                           | 33 |
| วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....                      | 33 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                           | 34 |
| บทที่ 4 ผลการวิจัย .....                          | 35 |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ .....                | 36 |
| ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล .....                   | 41 |
| ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ .....        | 48 |
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....         | 79 |
| อภิปรายผล .....                                   | 86 |
| ข้อเสนอแนะ .....                                  | 88 |

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| บรรณานุกรม.....                | 89  |
| ภาคผนวก ก ภาพการลงพื้นที่..... | 93  |
| ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....       | 97  |
| รายนามคณะผู้วิจัย.....         | 104 |

## สารบัญตาราง

หน้า

|               |                                                                         |    |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------|----|
| ตารางที่ 3.1  | ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง .....                                       | 33 |
| ตารางที่ 4.1  | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ .....                   | 36 |
| ตารางที่ 4.2  | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ .....       | 37 |
| ตารางที่ 4.3  | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ ..... | 38 |
| ตารางที่ 4.4  | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด .....    | 40 |
| ตารางที่ 4.5  | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย ..... | 41 |
| ตารางที่ 4.6  | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล .....             | 43 |
| ตารางที่ 4.7  | ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ .....                         | 48 |
| ตารางที่ 4.8  | ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ .....            | 49 |
| ตารางที่ 4.9  | ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี .....                    | 51 |
| ตารางที่ 4.10 | ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) .....     | 54 |
| ตารางที่ 4.11 | ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ .....     | 58 |
| ตารางที่ 4.12 | ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย .....            | 61 |
| ตารางที่ 4.13 | ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ .....               | 65 |
| ตารางที่ 4.14 | ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล .....            | 69 |
| ตารางที่ 4.15 | ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ .....                                         | 76 |
| ตารางที่ 4.16 | ความคาดหวังต่อการให้บริการ .....                                        | 78 |

## สารบัญภาพ

หน้า

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ .....                            | 36 |
| ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ.....                 | 37 |
| ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ .....          | 39 |
| ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ .....     | 40 |
| ภาพที่ 4.5 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย.....        | 42 |
| ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ .....                                  | 44 |
| ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....                                  | 45 |
| ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ .....                              | 45 |
| ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....                         | 46 |
| ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ .....                               | 46 |
| ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ .....                              | 47 |
| ภาพที่ 4.12 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ.....                          | 49 |
| ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ .....            | 50 |
| ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี.....                 | 53 |
| ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)... .. | 57 |
| ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ .     | 60 |
| ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....         | 64 |
| ภาพที่ 4.18 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ.....                   | 67 |
| ภาพที่ 4.19 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่รับบริการ .....                           | 67 |
| ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเวลาที่รับบริการ .....                          | 68 |
| ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ .....                      | 68 |
| ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ .....                                       | 71 |
| ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ.....                                       | 72 |
| ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ .....                                   | 72 |
| ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา .....                                  | 73 |
| ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ .....                                     | 74 |
| ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ .....                                    | 75 |
| ภาพที่ 4.28 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ .....                                     | 77 |
| ภาพที่ 4.29 แผนภูมิแสดงความคาดหวังต่อการให้บริการ .....                                    | 78 |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ.2560 ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการวางหลักการในการบริหารไว้ในรัฐธรรมนูญ หมวดที่ 14 มาตรา 250 ของรัฐธรรมนูญ โดยแสดงเจตนารมณ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรูปแบบ หรือให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนท้องถิ่นมากกว่า การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั่นเอง

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศ ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นจึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ มีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาลมีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญ ๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้น หน่วยปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐานและวิถีทางของการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกได้ว่า ตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดีที่สุด

ดังนั้น มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จึงเห็นความสำคัญที่จะดำเนินการวิจัย ในเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เพื่อให้การดำเนินงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของชุมชน

และเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขให้การดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตามเป้าประสงค์ต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยครอบคลุมประเด็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในภาพรวมของผู้ใช้บริการ และแยกตามประเภทของงานบริการ
2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานเอกชน **กลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แผนการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) คำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง  $n = 1 / [(4e2 / Z^2) + (1 / N)]$  จากจำนวนผู้มาใช้หรือขอรับบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ขอบเขตระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานการประเมิน ระยะเวลา 3 เดือน

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

นำผลการวิจัยเพื่อกำหนดนโยบายผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำผลวิจัยมายกระดับการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและรักษาความต่อเนื่องของการให้บริการต่อไป

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจ ซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันให้เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ยินดีหรือไม่ยินดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ที่เกิดจากการประมาณค่า อันเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์จากการกระทำกิจกรรมเพื่อให้เกิดการสนองความต้องการตามเป้าหมายของแต่ละบุคคล

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นพื้นที่ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้

งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนอย่างแท้จริง

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ประจำปีงบประมาณ 2564 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555) กล่าวว่า “Good Governance” ในประเทศไทยมีการใช้คำศัพท์เรียกหลายคำด้วยกัน เช่น ธรรมาภิบาล การบริหารกิจการบ้านเมือง (และสังคม) ที่ดี ธรรมรัฐ สุประศาสนการ ธรรมราชา การปกครองที่ดี การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งบรรดาศักดิ์ อรรถธเน (2545) กล่าวว่า ธรรมาภิบาล มาจากคำว่า “ธรรม”+“อภิบาล”(การรักษาอย่างธรรม) มาจากภาษาอังกฤษว่า Good Governance โดยคำว่า Governance (การอภิบาล) คือ การใช้ อำนาจเพื่อบริหารทรัพยากรขององค์การ Good Governance (ธรรม+อภิบาล = ธรรมาภิบาล) เป็นวิธีการที่ดีในการใช้อำนาจเพื่อบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร โดยที่สถาบันวิจัยเพื่อการ พัฒนาประเทศ อธิบายว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแล กิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถ นำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้าง กล่าวคือ หาได้ มีความเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องของการวางระบบและ กลไกเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ในขณะที่อีกด้านหนึ่งของเหรียญ คือ เรื่องตัวบุคคล เป็นเรื่องของการสร้างจิตสำนึกในเรื่องคุณธรรมและจริยธรรม ธรรมาภิบาลเน้นการวางระบบเพื่อ ควบคุมให้คนไม่ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ไม่ดีและให้ทำตามมาตรฐานที่ดี แต่จริยธรรมจะลึกกว่านั้น เน้นการปลูกฝังจิตสำนึกต้องไม่ประพฤติมิชอบและต้องประพฤติชอบทั้งสองเรื่องหรือสองด้านของ เหรียญจะต้องไปด้วยกันจึงจะยั่งยืน ส่วน UNESCAP อธิบายว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็น เรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการโครงสร้างและความสัมพันธ์ของสถาบันทางการเมือง ซึ่งครอบคลุม ทั้งในส่วนของสถาบันทางการเมืองที่มีลักษณะอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การตัดสินใจจัดสรรทรัพยากรเพื่อบริหารกิจการของบ้านเมืองและแก้ไขปัญหาของสังคม ตลอดจน กระบวนการเข้ามามีส่วนร่วมของภาคส่วนหรือฝ่ายต่าง ๆ ในการกำหนดนโยบายสาธารณะและการ นโยบายสาธารณะ ไปสู่การปฏิบัติภายใต้กรอบและกระบวนการทางกฎหมายอันชอบธรรม โดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อทำให้มั่นใจว่าข้อเรียกร้องของความต้องการของทุกฝ่ายในสังคมจะได้รับการรับฟัง และนำเข้ามาพิจารณาไตร่ตรองในการตัดสินใจและกำหนดนโยบายสาธารณะ สามารถตอบสนอง

ความต้องการของสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งทำให้ปัญหาทุจริตหรือประพฤติดมิชอบลดลงในท้ายที่สุด

### การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการ

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

1) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมายกฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

2) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยทรงค้ำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์จริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยการแสดงความคิดเห็นการได้ส่วน สาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ

5) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง

6) หลักคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุด แก่ส่วนรวม โดยทรงค้ำให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

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

1) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public) ประกอบด้วย

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

(2) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางแผนเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมี

มาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตาม ประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

(3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถ ให้บริการ ได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

2) ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย

(1) ภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการ ต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงาน ความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ และการให้คุณให้โทษ ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น

(2) เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไป โดยง่าย

(3) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึง สิทธิ เสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ

(4) ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะ ของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรมและอื่น ๆ อีกทั้งยัง ต้องคำนึงถึงโอกาส ความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสใน สังคมด้วย

3) ประชาธิปไตย (Participatory State) ประกอบด้วย

(1) การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งให้ประชาชน มีส่วนร่วม ในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วม คิดแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบ ผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็น ที่สำคัญ

(2) การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบ อำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาค ส่วนอื่น ๆ ในสังคม

(3) ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) อันได้แก่ คุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/Ethics) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึกความรับผิดชอบ ในการ

ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้ง ยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย โดยเหตุที่หน่วยงานราชการจำเป็นต้องยึดหลักการธรรมาภิบาลที่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดไว้ มาใช้ในการบริหารจัดการหน่วยงาน คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

## 2. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั้นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมค้าขายอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งสององค์” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2557) กล่าวว่า ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด

คอร์ ดับเบิลยู สกี รัสท์ และซาร์ฮอริก (Cordupleski, Rust, and Zahorik, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจาก นักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ บิทเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

สุนันทา ทวีผล (2550 : 19 - 20) กล่าวว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร และถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
  7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี
- สำหรับการบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้
1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
  2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
  3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
  4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
  5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
  6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

### การบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยามดังนี้

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี (2559: บทคัดย่อ) ได้อธิบายไว้เกี่ยวกับแนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองท้องถิ่นว่าต้องมีเนื้อหาสาระครอบคลุมถึงขอบข่ายและความหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ หลักเกณฑ์การจัดทำบริหารสาธารณะ องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ การจัดสรรอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะและทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการของไทยและต่างประเทศ การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีความร่วมมือกันในระดับรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่น รวมทั้งควรมีความร่วมมือกันรัฐกับองค์กรปกครองท้องถิ่นและการจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการที่รัฐหรือองค์กรปกครองท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการแทน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

วุฒิสาร ตันไชย (2559) การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และมีคุณภาพดี ในรัฐธรรมนูญแห่งรูปแบบก็คือ เครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” ด้วย แม้ว่าบริการสาธารณะ (public services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (publicness) คืออะไร โดย Shamsul Haque (2001) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมี “ความเป็นสาธารณะ” ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน คือ 1) ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาดและมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน 2) องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของ

ผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่าความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการ สาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคนอีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย 3) ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคม ว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง 4) ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการหรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพในทาง ปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย 5) ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือความเป็นผู้นำและการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน อย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้ หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเองทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

สรุปได้ว่า รูปแบบบริการสาธารณะ หมายถึง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบใด ตั้งแต่รูปแบบการดำเนินงานด้วยตนเอง รูปแบบการว่าจ้าง รูปแบบการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน รูปแบบสหการหรือรูปแบบกิจการพาณิชย์ และกิจการเพื่อสังคม

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและ สังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (สันต์ชัย รัตนะขวัญ, 2562: ออนไลน์) การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ตาม พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมี

ประสิทธิภาพ (รศนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557: 12) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุนทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558: 39-44)

ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา พบว่าการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

#### 1. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาค

จากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในเชิงอำนาจ การบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจ ดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการรวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น (อรทัย กิกผล, 2552: 4) ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการ ขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเองในภาพรวม ซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง (นราธิป ศรีราม, 2557: 1-6) ดังนั้นแนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาล และ แนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 2. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค

การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสมอันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็น

เร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะ (รศนธ์ รัตย เสริมพงศ์, 2557: 15) อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550 : 13-18) ทั้งนี้เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

### การบริการ (Service)

Max Weber (1997) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ทฤษฎี และแนวการศึกษา” ว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือการให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบอบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (Sineirate Studio – Without Hatred or Passion) ซึ่ง Penchansky Thomas (1981) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

สอดคล้องกับแนวคิดของ Katz Elihu & Danet Brenda (1973) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้นยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้การบริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน

ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้นต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการเชิงธุรกิจ (Business Service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษี หรือการวางแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

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

พรณี ชูติวัฒนาดา (2555) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง “กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวกหรือความสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค” การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ถ้าหากว่า “SERVICE” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำเราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E = Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C = Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วสิน อิงค์พัฒนากุล (2559) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้

ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรงและทางอ้อมในลักษณะแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบ คือ การเป็น

ผู้ให้บริการและการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบ คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุนและขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริง เพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษาและเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรม การประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ อีกทั้ง นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2553) ได้ให้ความหมายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ สามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ “ตำรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญทำอย่างไร รัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว

การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภทคือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา

4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มี

หน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่นหรือองค์กรมหาชนอิสระที่ทำหน้าที่กำกับดูแล จะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

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

การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ คือ S = Smiling + Sympathy

การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา คือ E = Earl response

การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า คือ R = Respectful

ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ คือ V = Voluntariness manner

การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร คือ I = Image Enhancing

กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน คือ C = Courtes

ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง คือ E = Enthusiasm

วิทยาดา แก้วสีขาว (2550) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้

1.1 สร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการจากหน่วยงานรัฐ

1.2 คุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา สามารถให้บริการที่รวดเร็ว

1.3 ความเชื่อถือได้ในการบริการมีความถูกต้อง

1.4 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ต้องมีความประหยัดและคุ้มค่าในการให้บริการประชาชน

1.5 ลักษณะงานการให้บริการ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก คล่องตัว เสมอภาค เป็นรูปธรรม โปร่งใส

1.6 ปริมาณงานให้บริการประชาชน มีความเพียงพอตามที่ประชาชนต้องการ

1.7 เอกสารที่ใช้ในการบริการประชาชนมีแบบฟอร์มน้อยที่สุด และขอเอกสารหลักฐานจากประชาชนน้อยที่สุด

1.8 การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐในรูปแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) สามารถบริการด้วยความรวดเร็ว เบ็ดเสร็จที่เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวหรือให้บริการประชาชน จุดบริการเพียงจุดเดียวโดยใช้ระบบเครือข่าย หรือให้บริการประชาชนหลาย ๆ เรื่องหรือหลาย ๆ รูปแบบ ศูนย์บริการที่เดียวในบริเวณเดียวกันได้ครบทุกเรื่อง แสดงถึงการมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

2. ผลงานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐต้องมีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

2.1 มีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการประชาชน มีวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาการ

ให้บริการอย่างไร ประชาชนจะนำเอกสารหลักฐานอะไรมาบ้างในการติดต่อขอรับบริการของหน่วยงานรัฐ

2.2 สำหรับมาตรฐานการบริการประชาชนจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

2.3 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องถือปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค

2.4 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องประกาศและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป โดยจะต้องมีวิธีการให้ประชาชนทราบมาก่อนที่จะนำมาใช้บริการของหน่วยงานของรัฐ

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

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับมอบบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม ยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม และรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

### **หลักการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ**

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

#### **1. การปฏิบัติตน**

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อกับ ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้นไม่ได้เกี่ยวกับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง ที่สำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

#### **1.2 รักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานดังนี้**

1.2.1 ปฏิบัติงานจนกระทั่งเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

1.2.3 ไม่ผิคนัด

1.2.4 ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

#### **1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่**

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

#### **2. การปฏิบัติงาน**

การจัดงานในสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

2.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้าออกเพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวางพอ

2.2 ควรมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้นบังประตูหรือหน้าต่าง

2.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

2.4 การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

2.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

2.7 ห้องน้ำสะอาด

3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

3.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

3.2 ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

3.3 ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

4. วิธีการปฏิบัติงาน

4.1 ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

4.1.1 ความรู้ความสามารถในงาน ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

4.1.2 ความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

ซวงศ์ ฉายะบุตร (2536, อ้างถึงใน เดือนลอย สังคมโนเวศ, 2550) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package-Service ดังนี้

1. ยึดการสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุม

มากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎหมายระเบียบ เช่น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจทำได้ 3 ลักษณะคือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบ วิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้น้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น อนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน

การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ คือ การบริหารที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับ แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ร้องขอก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใดหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

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

5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้ว ก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือ การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึก รับผิดชอบในเชิงศีลธรรมจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นเป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งยั้ง ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้

บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการ ให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการ และเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการ จะเป็นใครก็ได้ หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการ การให้บริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาเลียงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

### คุณภาพในการให้บริการ

ความหมายและนิยามของคุณภาพในการให้บริการ

Namin (2017) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า เป็นการวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่รับรู้กับสิ่งที่คาดหวัง

ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าเป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

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

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

1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ

2. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

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

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

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

กล่าวโดยสรุป คุณภาพในการให้บริการนั้นคือ การวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้กับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งคุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันที่มากขึ้น โดยคุณภาพในการให้บริการนั้นประกอบด้วยมิติที่หลากหลายซึ่งมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) เป็นต้น

การวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ธุรกิจคาดหวังคือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการธุรกิจสามารถพิจารณา ตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988 อ้างใน ปรานีเยี่ยม ละอองศักดิ์, 2550)

1. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการ และสามารถใช้สิ่งเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้องเป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ

4. ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก

5. ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าผู้ให้บริการต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้อย่างเข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป

7. ความไว้วางใจ (Creditability) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบัง แต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน

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

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

ต่อมา Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดคุณภาพบริการทั้ง 10 ข้อข้างต้นที่กล่าวมารวมถึงยังสามารถรวมปัจจัยด้านที่มีความสัมพันธ์กันรวมเข้าด้วยกันและความเหลื่อมล้ำกัน ทำให้มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ SERVQUAL เหลือเพียง 5 ด้าน แทนของเดิมที่มี 10 ด้าน ดังนี้

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

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะแสดงผลตามที่สัญญาไว้ในเรื่อง การบริการอย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

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

5. ความใส่ใจ (Empathy) คือ ความสนใจ รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า (เป็นการรวมด้านความเข้าใจเข้าด้วยกัน การสื่อและการเข้าถึงบริการ) กล่าวโดยสรุปได้ว่า ในปัจจุบันนี้ธุรกิจหรือกิจการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นของภาครัฐหรือของเอกชนควรที่จะเน้นสนับสนุนหรือผลักดันเรื่องของการบริการให้มากขึ้น ให้รวดเร็วขึ้น ทั้งนี้การบริการจะต้องใส่คุณภาพลงไปด้วย ผู้บริโภคหรือลูกค้าจะจดจำได้ง่าย ส่วนงานไหนสามารถให้บริการลงไปได้ก็ควรทำและไม่เพียงเฉพาะธุรกิจที่ให้บริการอย่างเดียวเท่านั้นธุรกิจที่เกี่ยวข้องขายสินค้าก็ต้องใส่การให้บริการลงไปของธุรกิจนั้น ๆ ด้วยเพราะผู้บริโภคไม่ได้ตัดสินใจแค่ตัวสินค้าอย่างเดียวอีกต่อไปแล้ว รวมทั้งยังเจอกับสภาวะการต่อสู้แข่งขันกับคู่แข่งที่รุนแรงจึงต้องทำทุกวิถีทางที่จะสร้างเกราะป้องกันการต่อสู้แข่งขันและดำเนินอยู่รอดให้ได้ต่อไปในอนาคต

ทั้งนี้จาก Parasuraman, et al. (1988) ที่ได้รับปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้านนั้น ประกอบไปด้วย ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจได้ (Assurance) รวมถึงการเข้าถึงจิตใจ (Empathy) ธุรกิจสามารถนำปัจจัยทั้ง 5 ข้อนี้มาสร้างและพัฒนากิจการบริการเพื่อสร้างจุดเด่นแก่ธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงเพิ่มความแข็งแกร่งให้แก่ธุรกิจหรือองค์กร อย่างไรก็ตามธุรกิจแต่ละประเภทให้น้ำหนักความสำคัญต่อปัจจัยทั้งห้าไม่เท่ากัน ดังนั้นแล้วธุรกิจควรวิเคราะห์เรื่อง คุณภาพการให้บริการอย่างถี่ถ้วนและรอบคอบ รัดกุมเพื่อได้มากกว่าที่ลูกค้า คาดหวังในเรื่องบริการ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการและเพิ่มโอกาสที่ผู้บริโภค จะกลับมาซื้อซ้ำหรือใช้บริการซ้ำต่อไปในอนาคต

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนอง ความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

วิลลิสทรี หรยางกูร (2551, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเรา และมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดีพอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553, หน้า 17) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่าง ๆ

ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991, p. 392) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกต่องาน เพื่อนร่วมงาน และผลที่เกิดขึ้นกับงาน

ซีคอร์ด และแบ็คแมน (Secord & Backman, 1991, p. 391) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เกิดจากความต้องการและความต้องการนั้น ๆ ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอบุคคลในองค์กรอาจเกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน บางคนอาจพึงพอใจเพราะงานที่ทำประสบความสำเร็จบางคนอาจพึงพอใจเพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติ แต่บางคนอาจพึงพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

แอปเปิลไวท์ (Applewhite, 1996, p. 8) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล โดยเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายรวมถึง การยอมรับในสภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขกับการทำงานที่มีเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ การมีเจตคติที่ดีต่องานและความพอใจเกี่ยวกับรายได้

คอตเลอร์ (Kotler, 2003) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกพอใจ ถูกใจหรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับรู้จากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้ความคาดหวัง

#### ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากลยุทธ์ทางการจัดการและยุทธศาสตร์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود (2554) ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งให้ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้รับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการและบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการที่ดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้รับการบริการนั้น ก็คือความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

#### 4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบสภาตำบล ต่อมา มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้รับการยกฐานะมาเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 และได้ประกาศกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนพิเศษ 520 ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539 ซึ่งได้เปิดดำเนินการ ครั้งแรกโดยใช้ที่ทำการสภาตำบลท่าข้าม ซึ่งเดิมเป็นอาคารที่ทำการชมรมเกษตรกรผู้เลี้ยงกุ้งตำบลท่าข้าม เป็นที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ตั้งอยู่เลขที่ 30/2 หมู่ที่ 7 ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง มีพื้นที่รับผิดชอบ 81 ตร.กม. หรือประมาณ 63,610 ไร่ สำหรับดวงตราขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าข้าม เป็นรูปสะพานท่าข้าม กระโจมไฟ และน้ำทะเล มีความหมายดังนี้

1. สะพานท่าข้าม หมายถึง สภาพพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ประกอบด้วยพื้นที่สองฝั่ง มีสะพานเชื่อมกลางเพื่อ สร้างสัมพันธ์มิตรระหว่างหมู่บ้านด้วยกัน
2. กระโจมไฟ หมายถึง เอกลักษณ์ที่มีประวัติศาสตร์ความเป็นมาหลายชั่วคน และยังบ่งบอกถึงการเป็นเมืองท่าแต่โบราณ
3. น้ำทะเล หมายถึง พื้นที่ส่วนใหญ่ติดทะเลหรือมีลำคลองที่เชื่อมต่อกับทะเล อาชีพประมงเป็นอาชีพที่สำคัญของตำบลท่าข้าม

##### ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ตั้งอยู่ 30/2 หมู่ที่ 7 ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัด ตรัง เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอปะเหลียน ระยะทางประมาณ 4 กิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

ทิศใต้ ติดต่อกับ ทะเลอันดามันและแนวเชื่อมต่อกับจังหวัดสตูล

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ เทศบาลตำบลทุ่งยาวและองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งยาว อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ทะเลอันดามัน องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสุกร อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง และองค์การบริหารส่วนตำบลตะเสะ กิ่งอำเภอหาดสำราญ จังหวัดตรัง

ลักษณะภูมิประเทศ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามมีเนื้อที่ประมาณ 81 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 63,610 ไร่ มีลักษณะพื้นที่ราบลุ่ม พื้นที่ตอนเหนือเป็นที่สูง - ต่ำสลับกัน พื้นที่ตอนกลางเป็นที่ราบเอียงไปทางทิศใต้ พื้นที่ตอนใต้และตะวันตกเป็นที่ราบฝั่งทะเลและป่าชายเลน

ลักษณะภูมิอากาศ พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามมีลักษณะภูมิอากาศแบบร้อนชื้น มีฤดูกาลแบ่งออกเป็น 2 ฤดู คือ ฤดูร้อนและฤดูฝน ระยะเวลาของฤดูฝนจะยาวนานกว่าฤดูร้อน ดังนี้

ฤดูร้อน อยู่ระหว่างช่วงกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนอบอ้าวไม่ร้อนจัดเหมือนภาคอื่น ๆ และมีอุณหภูมิสูงสุดในช่วงเดือนมีนาคมและเดือนเมษายน

ฤดูฝน อยู่ระหว่างช่วงกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์

ลักษณะของดิน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามจะเป็นลักษณะของดินร่วนปนทรายและดินลูกรัง

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม มีจำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเต็มทั้งหมู่บ้าน 7 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 2, 3, 4, 5, 6, 7 และหมู่ที่ 9 จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเต็มบางส่วน (มีพื้นที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลท่าข้าม) มี 2 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 8

ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม มีประชากรทั้งสิ้น 6,828 คน แบ่งเป็นชาย 3,339 คน เป็นหญิง 3,489 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,710 ครัวเรือน คิดเป็นประชากรโดยเฉลี่ยต่อพื้นที่ 84.32 คนต่อตารางกิโลเมตร

|                                   |                  |
|-----------------------------------|------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านโนนทอน (ควนขุนรงค์) | ประชากร 261 คน   |
| หมู่ที่ 2 บ้านหยงสตาร์            | ประชากร 827 คน   |
| หมู่ที่ 3 บ้านพิกุลทอง            | ประชากร 918 คน   |
| หมู่ที่ 4 บ้านทุ่งรวงทอง          | ประชากร 834 คน   |
| หมู่ที่ 5 บ้านสามแยก              | ประชากร 1,219 คน |
| หมู่ที่ 6 บ้านทอนหาน              | ประชากร 1,138 คน |
| หมู่ที่ 7 บ้านควน                 | ประชากร 586 คน   |
| หมู่ที่ 8 บ้านท่าข้าม (หลุมถ่าน)  | ประชากร 241 คน   |
| หมู่ที่ 9 บ้านควนลำเพชร           | ประชากร 716 คน   |

## ด้านสภาพสังคม

### การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา 4 แห่ง ประกอบด้วย
  - โรงเรียนบ้านหยงสตาร์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
  - โรงเรียนทุ่งรวงทอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 4
  - โรงเรียนบ้านสามแยก ตั้งอยู่หมู่ที่ 5
  - โรงเรียนบ้านทอนหาน ตั้งอยู่หมู่ที่ 6
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง ได้แก่
  - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านทุ่งรวงทอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 4
  - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านทอนหาน ตั้งอยู่หมู่ที่ 6
- วิทยาลัย 1 แห่ง ได้แก่
  - วิทยาลัยการอาชีพปะเหลียน ตั้งอยู่หมู่ที่ 5
- ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน จำนวน 9 แห่ง
  - ห้องสมุดครูบำรุง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2
  - ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้านหยงสตาร์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 2
  - ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้านด่านศุลกากร ตั้งอยู่หมู่ที่ 2
  - ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้านพิกุลทอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
  - ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้านทุ่งรวงทอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 4
  - ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน ตั้งอยู่หมู่ที่ 5

4.7 ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน ตั้งอยู่หมู่ที่ 6

4.8 ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 (มี 2 แห่ง คือ บ้านควน , บ้านตก)

4.9 ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน ตั้งอยู่หมู่ที่ 9

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามนับถือศาสนาอิสลามเป็นหลัก รองลงมาเป็นศาสนาพุทธ

1. วัดท่าข้าม 1 แห่ง คือ วัดภูมิประสิทธิ์ ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม

2. มัสยิดและสถานที่ประกอบศาสนกิจทางศาสนา 12 แห่ง ได้แก่

2.1 มัสยิดอัลสละฟี ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม

2.2 โรงพระ 109 บ้านท่าข้าม ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม

2.3 โรงพระ ซำเปากง ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม

2.4 โรงพระ 109 บ้านหยงสตาร์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 2

2.5 ศาลเจ้าไต่สะศรีนาเตะ ตั้งอยู่หมู่ที่ 2

2.6 สถานที่ประกอบศาสนกิจทางศาสนาอิสลาม ตั้งอยู่หมู่ที่ 3

2.7 มัสยิดฮัลนุร ตั้งอยู่หมู่ที่ 4

2.8 มัสยิดมัวะหฺลิฮิม อิสลาม ตั้งอยู่หมู่ที่ 5

2.9 มัสยิดญามิอุลมุสลิมิน ตั้งอยู่หมู่ที่ 6

2.10 ศูนย์ปฏิบัติธรรม ตั้งอยู่หมู่ที่ 6

2.11 มัสยิดตันหยงสตาร์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 7

2.12 มัสยิดมัวะหฺอ์ดินซ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 7

2.13 มัสยิดนะซีรุดดิน [ อิมามมะฮ์ดี (อ.) ] ตั้งอยู่หมู่ที่ 9

สาธารณสุข

1. ศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 2 แห่ง

1.1 สถานีอนามัยบ้านหยงสตาร์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 7

1.2 ศูนย์สุขภาพชุมชนโรงพยาบาลปะเหลียน ตั้งอยู่หมู่ที่ 5

2. ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) จำนวน 9 แห่ง

อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

3. โรงพยาบาลปะเหลียน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1. สถานีตำรวจอำเภอปะเหลียน 1 แห่ง ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม

หน่วยงานดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติ

1. สถานีพัฒนาทรัพยากรป่าชายเลนที่ ตง 32 ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม

2. สถานีพัฒนาทรัพยากรป่าชายเลนที่ ตง 33 (ปะเหลียน - ตรัง) ตั้งอยู่หมู่ที่ 2

## ด้านประเพณี วัฒนธรรม

ประเพณีท้องถิ่นในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ส่วนใหญ่จะเกี่ยวเนื่องกับหลักศาสนาและพื้นฐานวิถีชีวิตเดิมของผู้คน และการกระจายตัวของผู้คนต่างศาสนาจากท้องถิ่นต่าง ๆ จึงทำให้มีทั้งประเพณีของชาวไทยพุทธ ชาวไทยมุสลิมและชาวไทยเชื้อสายจีน มีดังนี้

- ประเพณีเข้าสู่น้ำ
- ประเพณีถือศีลอด ฮารีรายอ
- ประเพณีขึ้นเปเลเด็ก
- ประเพณีถือศีลกินเจ
- ประเพณีวันสารทไทย (เดือนสิบ)
- ประเพณีวันสงกรานต์
- ประเพณีวันเข้าพรรษา
- ประเพณีวันวิสาขบูชา
- ประเพณีวันมาฆบูชา เป็นต้น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นในเขตตำบลท่าข้ามเป็นภูมิปัญญาที่ได้รับการสืบทอดกันมาเป็นระยะเวลา ยาวนาน ได้แก่ การร่อนแร่ แยกไถ่ต่าย ฯลฯ

ภาษาถิ่นที่ใช้คือภาษาไทย

สินค้าพื้นเมืองในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามคือ สินค้า OTOP ประเภทกุ้งแห้ง ปลาแห้ง กะปิ ฯลฯ

## ด้านสภาพทางเศรษฐกิจ

กลุ่มอาชีพ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ดังนี้

1. อาชีพทำสวนยางพารา
2. อาชีพทำสวนปาล์ม
3. อาชีพทำสวนผลไม้และปลูกผัก
4. อาชีพทำนา
5. อาชีพประมง
6. อาชีพค้าขาย
7. อาชีพรับราชการ
8. อาชีพรับจ้าง
9. อาชีพเลี้ยงสัตว์

การเกษตร ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตรคือ ปลูกยางพารา และปลูกปาล์มน้ำมันเป็นหลัก

การประมง เนื่องจากพื้นที่ของตำบลท่าข้ามมีอาณาเขตติดกับทะเล ทำให้ประชาชนในพื้นที่ยึดอาชีพทำการประมง สัตว์น้ำที่จับได้ อาทิเช่น กุ้ง หอย ปู ปลา ฯลฯ ทั้งจับไว้เพื่อบริโภคในครัวเรือน และจำหน่าย

การปศุสัตว์ เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงไว้สำหรับบริโภคภายในครัวเรือนเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ได้แก่ การเลี้ยงเป็ด เลี้ยงไก่เนื้อ ไก่พื้นเมือง เป็นต้น

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

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

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยศึกษาข้อมูลจาก

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

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

ภักดี โพธิ์สิงห์ และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะและงานด้านโยธา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านกฎหมาย และ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใคร เวลาใด 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชั่วโมง ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันที่ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอกับประชาชนผู้มาใช้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติม ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ น่าดู น่าอยู่น่ามาใช้บริการ และเทศบาลควรเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอ เมื่อไปติดต่องาน

ดุชฎิวัฒน์ แก้วอินทร์ (2560) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบ่อซืน อำเภอปากชม จังหวัดเลย ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบ่อซืน อำเภอปากชม จังหวัดเลย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจตามลักษณะงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ (1) ดำเนินการ ต่อเนื่องและมีการติดตามผล (2) ประชาชนมีส่วนรับรู้ในข้อมูลพื้นฐานการศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ (3) มีนโยบายทาง

การศึกษาอย่างชัดเจน ตรวจสอบได้ (4) เจ้าหน้าที่สุขภาพ แต่งกายเรียบร้อย มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ (1) ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายงาน (2) ควรจัดเจ้าหน้าที่บริการ 24 ชั่วโมง (3) ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการด้วยความเต็มใจเสมอเหมือนเป็นญาติพี่น้อง และ (4) ควรเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขยายเขตพื้นที่การเกษตรให้ดีกว่าที่เป็นอยู่อย่างทั่วถึง

จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทางด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ และด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการสาธารณสุขภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม และสวัสดิการสังคม ด้านงานการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผลการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุทั้ง 4 กลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนกลุ่มอายุมากกว่า 69 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยมากกว่ากลุ่มอายุ 36-50 ปี และประชาชนกลุ่มอายุ 18-35 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรมมากกว่ากลุ่มอายุ 36-50 ปี

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

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

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2559) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลวังดิน อำเภอลี่ จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการรักษา ความสะดวกในที่สาธารณะและงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ภาพรวมของงานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายได้พบว่า งานบริการกองช่าง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการกองคลังมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ประจำปีงบประมาณ 2564 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

### ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ประกอบด้วย ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง ซึ่งพักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ที่มารับบริการซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม จำนวนทั้งสิ้น 6,828 คน

### กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

**กลุ่มตัวอย่าง** การสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้แผนการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

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

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

โดยกำหนดให้

- $n$  = จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่จะได้จากการคำนวณ
- $e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยสามารถที่จะยอมรับได้ในการสรุปผล  
ในที่นี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 10 ดังนั้นค่า  $e = 0.10$
- $Z$  = ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ  $Z$  โดยอาศัยค่าพื้นที่  $\alpha/2$   
ซึ่งได้จากระดับความเชื่อมั่น  $(1 - \alpha)$  ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่น = 90 จะได้ค่า  $Z = 1.65$
- $N$  = จำนวนประชากร

โดยคำนวณจากจำนวนประชากรที่ใช้บริการแยกตามงานบริการทั้ง 4 งาน ซึ่งมีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 6,828 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์แบบเลือกตอบ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open End) คือ

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด

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

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

### การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามและได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงและหาข้อบกพร่องนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม และนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.838

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้บุคลากรที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ ในการเก็บข้อมูลซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเองได้ และในกรณีที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามเองได้จะทำการสัมภาษณ์โดยจัดเก็บข้อมูล ณ จุดบริการของหน่วยบริการจากที่พักอาศัยและจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

สรุปจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

| งานบริการด้าน                 | เก็บจริง |
|-------------------------------|----------|
| รายได้และภาษี                 | 100      |
| การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | 100      |
| การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | 100      |
| ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย        | 100      |
| รวม                           | 400      |

## การวิเคราะห์ข้อมูล

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

เครื่องมือทางสถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ มาตรฐานวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามแบบให้คะแนนตามน้ำหนักของความคิดเห็นที่ตรงกับประสบการณ์จริงของผู้ตอบ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมาย ดังนี้

### ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าความพึงพอใจคิดเทียบคะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยถืออัตราการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การคำนวณร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน คำนวณโดยใช้สูตร

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

โดยกำหนดให้  $\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งได้เป็น 3 ส่วนตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการ และเวลารอรับบริการ

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

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม จำนวน 4 งาน คือ 1) งานด้านรายได้และภาษี 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และ 4) งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยแต่ละงานประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และ ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังต่อการให้บริการ

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

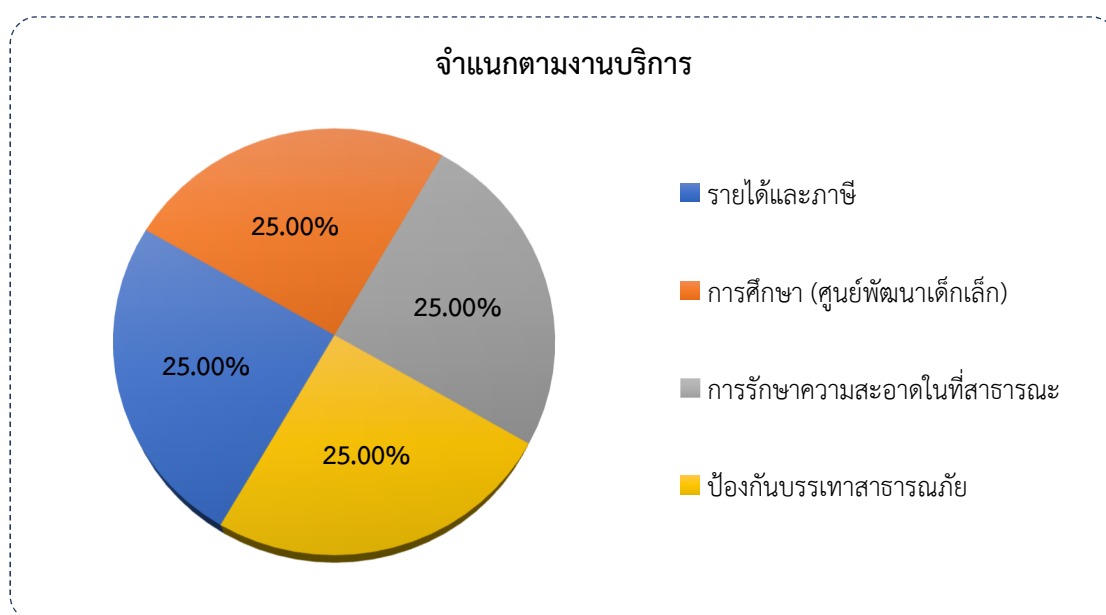
$\bar{x}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ย

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

| งานบริการด้าน                 | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------|--------|
| รายได้และภาษี                 | 100   | 25.00  |
| การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | 100   | 25.00  |
| การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | 100   | 25.00  |
| ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย        | 100   | 25.00  |
| รวม                           | 400   | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการงานด้านรายได้และภาษี มีผู้ใช้บริการจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีผู้ใช้บริการจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีผู้ใช้บริการจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีผู้ใช้บริการจำนวน 100 คิดเป็นร้อยละ 25.00 แสดงดังแผนภูมิ

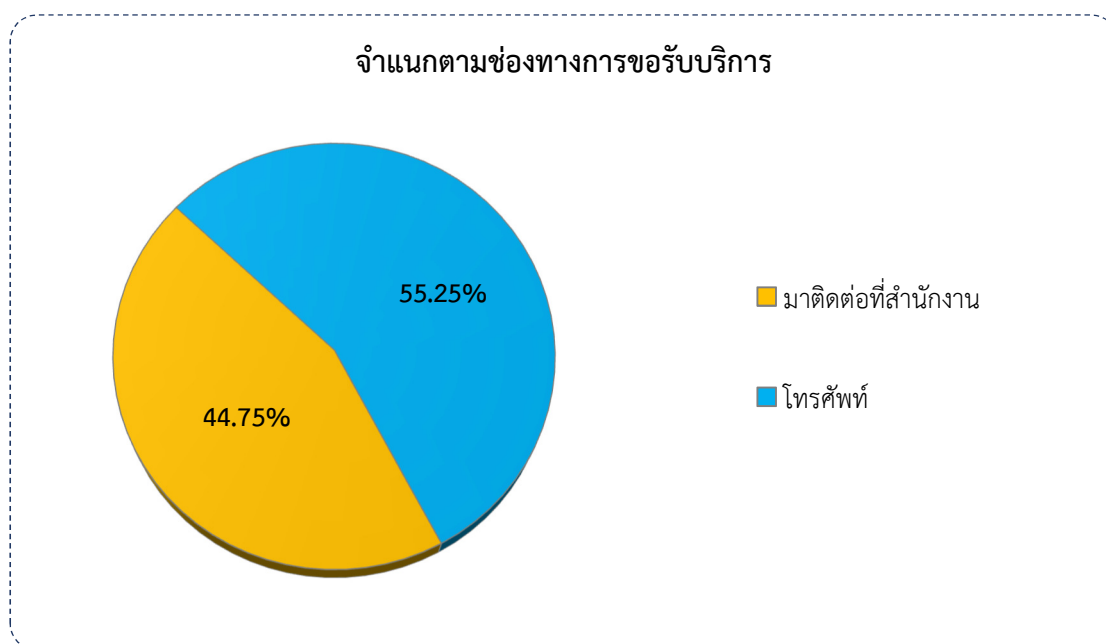


ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

| ช่องทางการขอรับบริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| มาติดต่อที่สำนักงาน   | 179   | 44.75  |
| โทรศัพท์              | 221   | 55.25  |
| รวม                   | 400   | 100.00 |

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทั้งหมดมาขอรับบริการโดยช่องทางโทรศัพท์ มีจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 และมาติดต่อที่สำนักงาน มีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

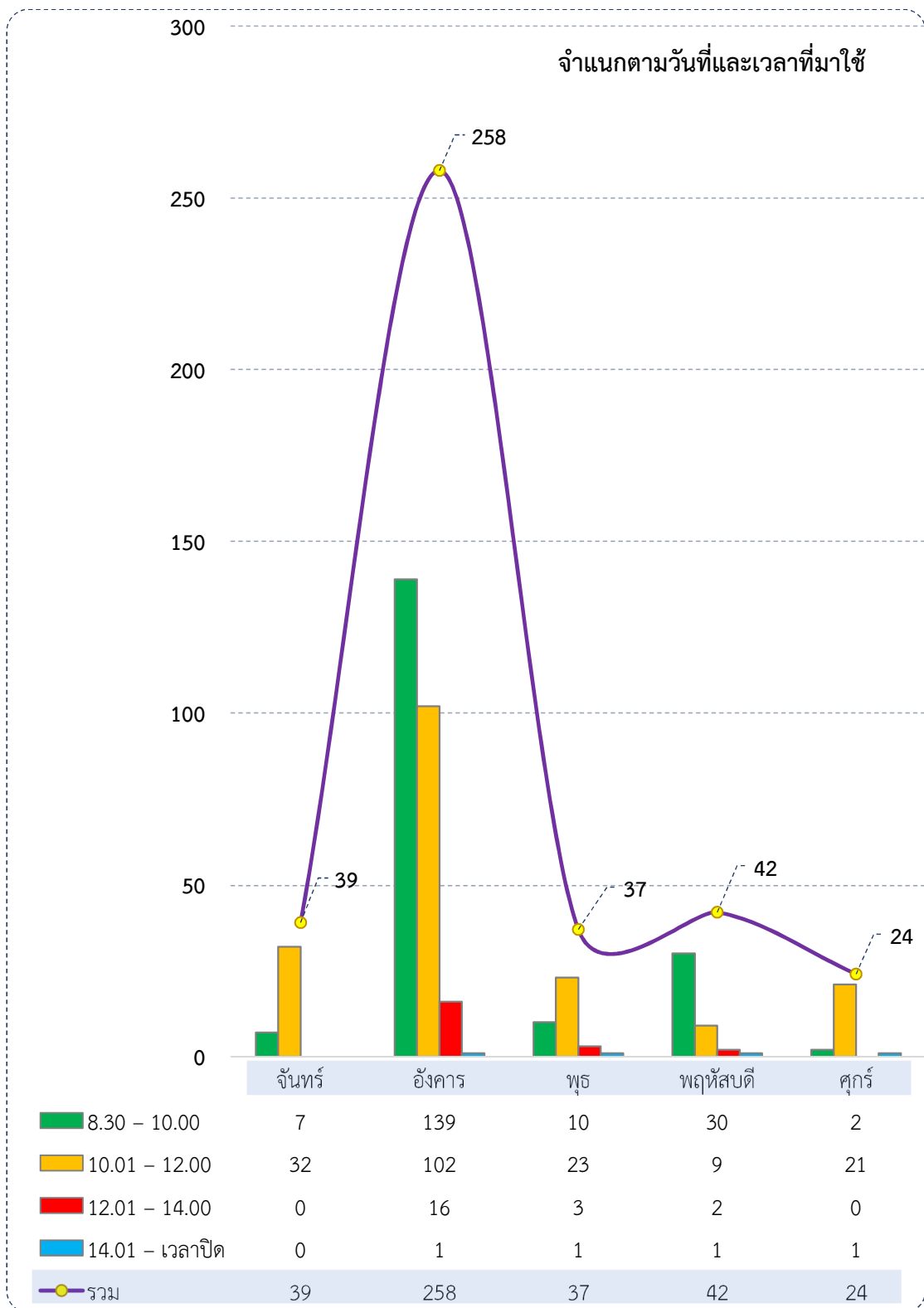
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ

| วัน      | เวลา          |        |                |        |                |        |               |        | รวม   |        |
|----------|---------------|--------|----------------|--------|----------------|--------|---------------|--------|-------|--------|
|          | 8.30-10.00 น. |        | 10.01-12.00 น. |        | 12.01-14.00 น. |        | 14.01-เวลาปิด |        |       |        |
|          | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน          | ร้อยละ | จำนวน          | ร้อยละ | จำนวน         | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| จันทร์   | 7             | 1.75   | 32             | 8.00   | -              | -      | -             | -      | 39    | 9.75   |
| อังคาร   | 139           | 34.75  | 102            | 25.50  | 16             | 4.00   | 1             | 0.25   | 258   | 64.50  |
| พุธ      | 10            | 2.50   | 23             | 5.75   | 3              | 0.75   | 1             | 0.25   | 37    | 9.25   |
| พฤหัสบดี | 30            | 7.50   | 9              | 2.25   | 2              | 0.50   | 1             | 0.25   | 42    | 10.50  |
| ศุกร์    | 2             | 0.50   | 21             | 5.25   | -              | -      | 1             | 0.25   | 24    | 6.00   |
| รวม      | 188           | 47.00  | 187            | 46.75  | 21             | 5.25   | 4             | 1.00   | 400   | 100.00 |

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมารับบริการในวันอังคารมากที่สุด มีจำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมา คือ วันพฤหัสบดี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 วันจันทร์ มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 วันพุธ มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 และวันศุกร์ มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

สำหรับช่วงเวลาที่ผู้มาขอรับบริการมากที่สุด คือ ตั้งแต่เวลา 8.30-10.00 น. มีจำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 10.01-12.00 น. มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 ช่วงเวลา 12.01-14.00 น. มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และช่วงเวลา 14.01-เวลาปิด มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

หากมองภาพรวม 3 อันดับแรกของช่วงวันเวลาที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุด คือ วันอังคาร เวลา 8.30-10.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 ของผู้รับบริการทั้งหมด รองลงมา คือ วันอังคาร เวลา 10.01-12.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และวันจันทร์ เวลา 10.01-12.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 แสดงถึงแผนภูมิ

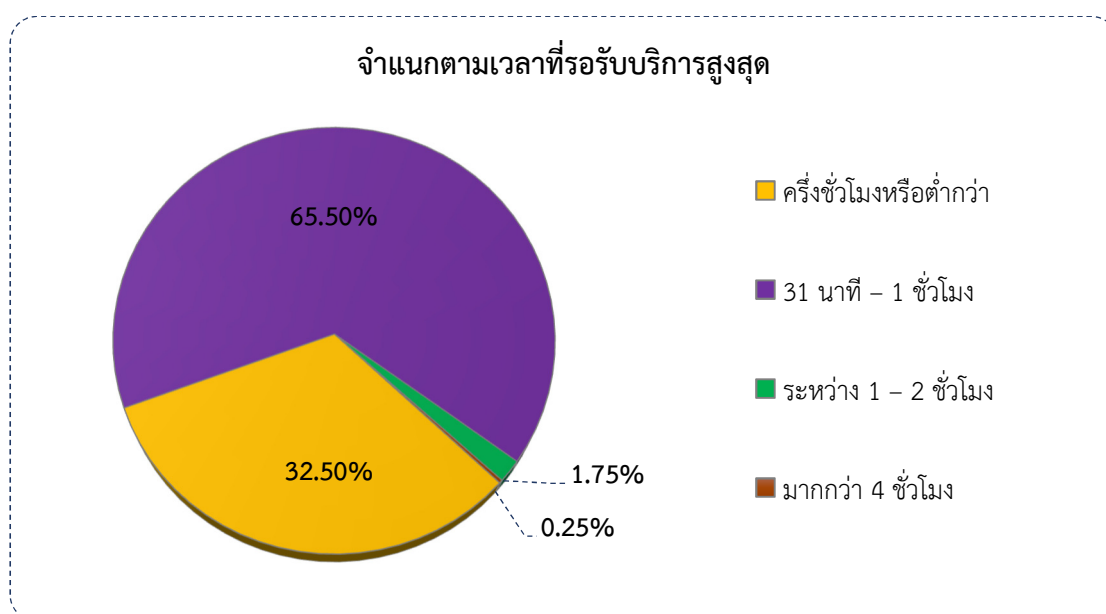


ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด

| เวลารอรับบริการสูงสุด   | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า | 130   | 32.50  |
| 31 นาที – 1 ชั่วโมง     | 262   | 65.50  |
| ระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง   | 7     | 1.75   |
| ระหว่าง 2 – 3 ชั่วโมง   | -     | -      |
| ระหว่าง 3 – 4 ชั่วโมง   | -     | -      |
| มากกว่า 4 ชั่วโมง       | 1     | 0.25   |
| รวม                     | 400   | 100.00 |

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่จะใช้เวลารอรับบริการ 31 นาที – 1 ชั่วโมง มีจำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 รองลงมา คือ ใช้เวลารอรับบริการ ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ใช้เวลารอรับบริการ ระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และ ใช้เวลารอรับบริการมากกว่า 4 ชั่วโมง มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 แสดงดังแผนภูมิ



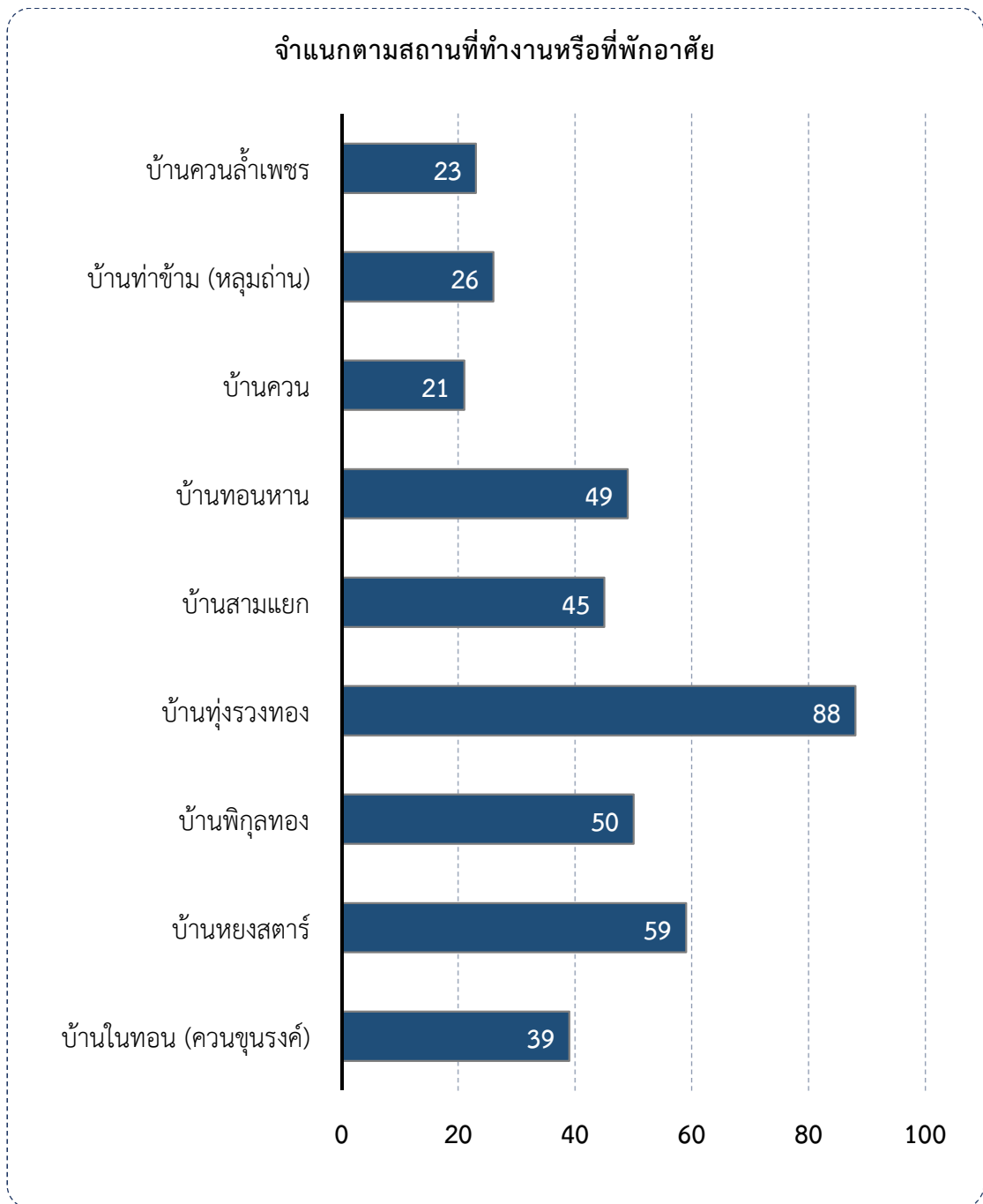
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

| สถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------|-------|--------|
| บ้านในทอน (ควนขุนรงค์)      | 39    | 9.75   |
| บ้านหยงสตาร์                | 59    | 14.75  |
| บ้านพิกุลทอง                | 50    | 12.50  |
| บ้านทุ่งรวงทอง              | 88    | 22.00  |
| บ้านสามแยก                  | 45    | 11.25  |
| บ้านทอนหาน                  | 49    | 12.25  |
| บ้านควน                     | 21    | 5.25   |
| บ้านท่าข้าม (หลุมถ่าน)      | 26    | 6.50   |
| บ้านควนลำเพชร               | 23    | 5.75   |
| รวม                         | 400   | 100.00 |

จากตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม พบว่า บ้านในทอน (ควนขุนรงค์) จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 บ้านหยงสตาร์ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 บ้านพิกุลทอง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 บ้านทุ่งรวงทอง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 บ้านสามแยก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 บ้านทอนหาน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 บ้านควน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 บ้านท่าข้าม (หลุมถ่าน) จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และบ้านควนลำเพชร จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 แสดงดังแผนภูมิ



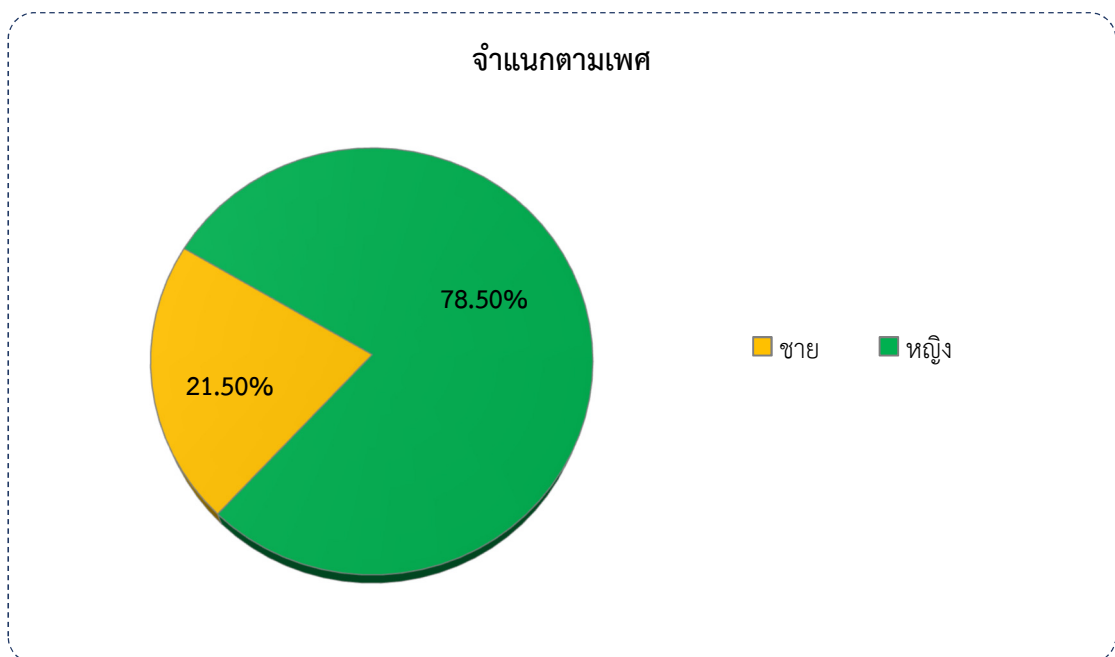
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 400)                  | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------------|-------|--------|
| <b>เพศ</b>                                 |       |        |
| ชาย                                        | 86    | 21.50  |
| หญิง                                       | 314   | 78.50  |
| <b>อายุ</b>                                |       |        |
| วัยรุ่น (13 – 17 ปี)                       | -     | -      |
| วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี)                   | 174   | 43.50  |
| วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี)              | 193   | 48.25  |
| วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี)             | 31    | 7.75   |
| วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)                   | 2     | 0.50   |
| <b>สถานภาพสมรส</b>                         |       |        |
| โสด                                        | -     | -      |
| สมรส                                       | 391   | 97.75  |
| หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่                      | 9     | 2.25   |
| <b>ระดับการศึกษา</b>                       |       |        |
| ไม่รู้หนังสือ                              | 1     | 0.25   |
| ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า                    | 9     | 2.25   |
| มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า              | 102   | 25.50  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า       | 202   | 50.50  |
| อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า               | 33    | 8.25   |
| ปริญญาตรี                                  | 53    | 13.25  |
| สูงกว่าปริญญาตรี                           | -     | -      |
| <b>อาชีพหลัก</b>                           |       |        |
| นักเรียน/นักศึกษา                          | -     | -      |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว                       | 85    | 21.25  |
| พนักงานเอกชน                               | 49    | 12.25  |
| รับจ้างทั่วไป                              | 182   | 45.50  |
| เกษตรกร                                    | 64    | 16.00  |
| ว่างงาน                                    | 1     | 0.25   |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ                     | 1     | 0.25   |
| รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 18    | 4.50   |
| อื่น ๆ                                     | -     | -      |
| <b>รายได้ต่อเดือน</b>                      |       |        |
| ไม่มีรายได้                                | -     | -      |
| ไม่เกิน 5,000 บาท                          | 2     | 0.50   |
| 5,001 – 10,000 บาท                         | 55    | 13.75  |
| 10,001 – 15,000 บาท                        | 230   | 57.50  |

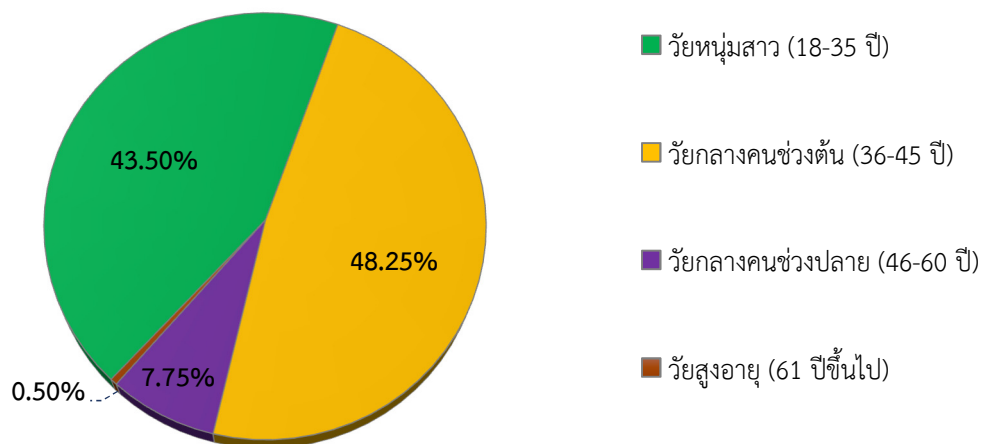
| ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 400) | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------|-------|--------|
| 15,001 – 20,000 บาท       | 94    | 23.50  |
| 20,001 – 25,000 บาท       | 13    | 3.25   |
| 25,001 – 30,000 บาท       | 6     | 1.50   |
| 30,000 บาทขึ้นไป          | -     | -      |

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด และมีรายได้ในช่วง 10,001 - 15,000 บาท แสดงดังแผนภูมิ



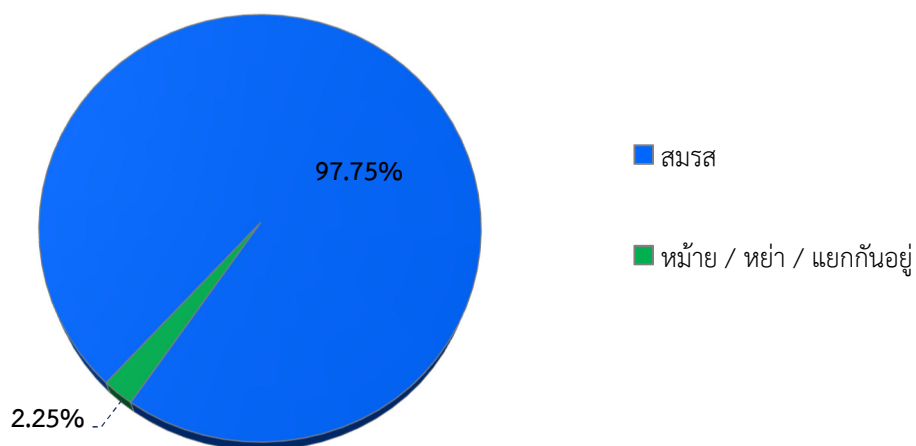
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

จำแนกตามอายุ

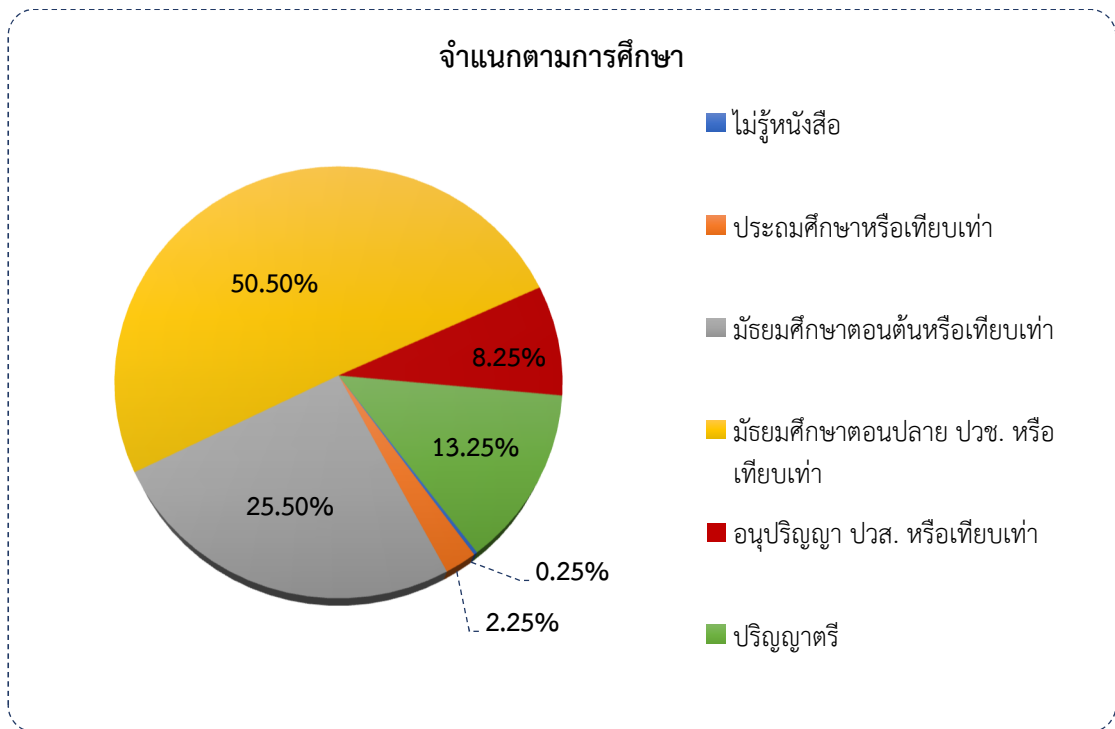


ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

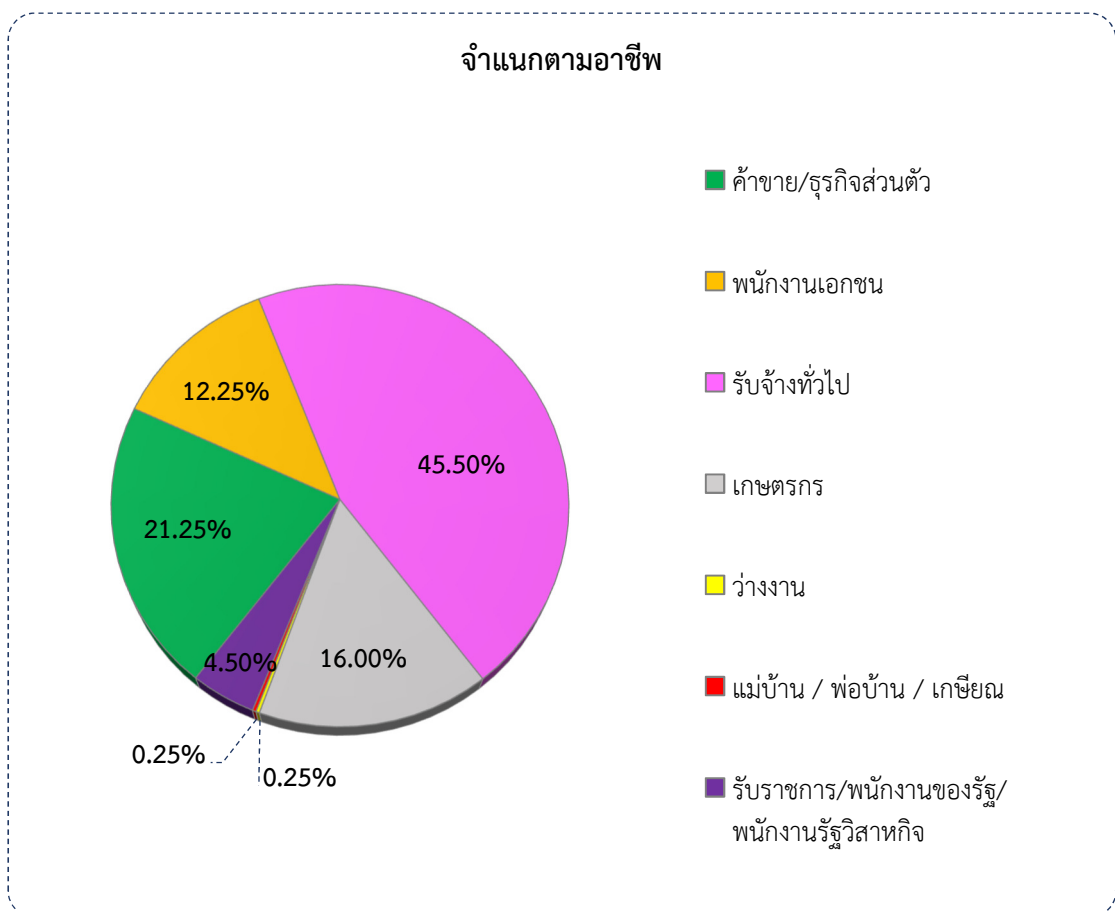
จำแนกตามสถานภาพ



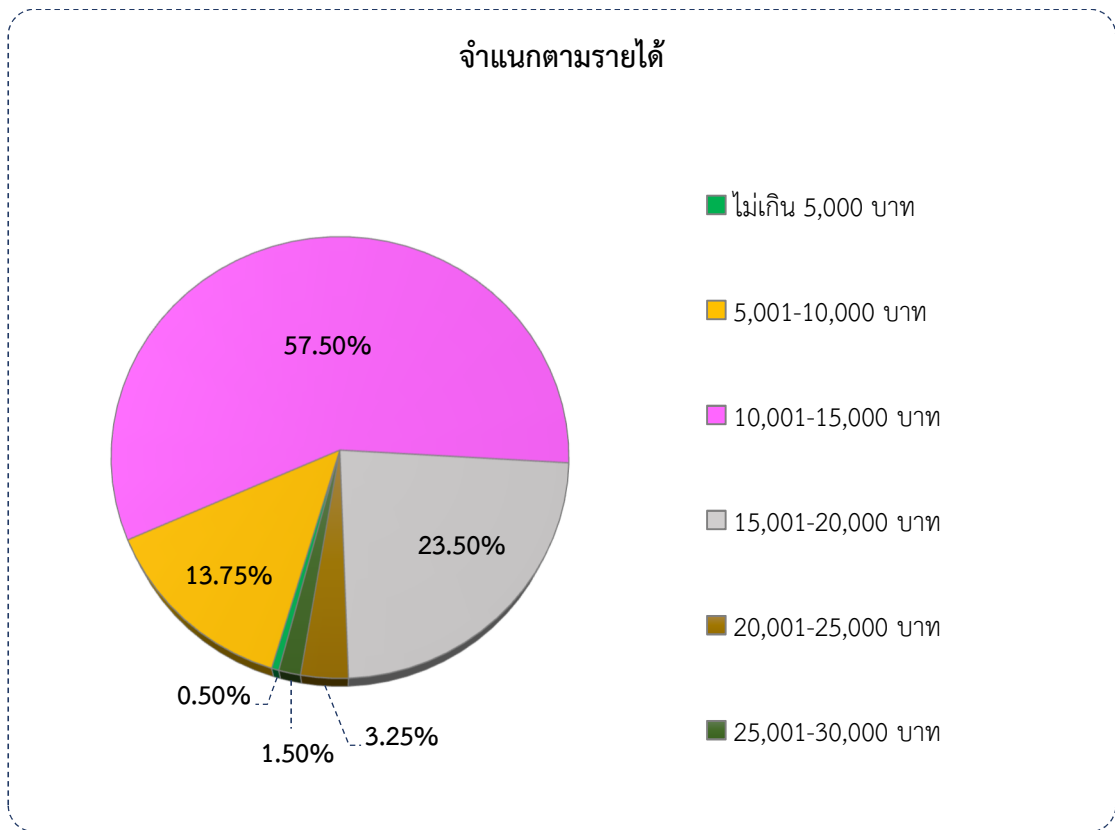
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

| งานบริการ (n = 400)           | $\bar{x}$ | SD   | ร้อยละ | แปลผล |
|-------------------------------|-----------|------|--------|-------|
| รายได้และภาษี                 | 4.10      | 0.44 | 82.00  | มาก   |
| การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | 4.14      | 0.44 | 82.80  | มาก   |
| การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | 4.20      | 0.44 | 84.00  | มาก   |
| ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย        | 4.16      | 0.45 | 83.20  | มาก   |
| รวม                           | 4.15      | 0.44 | 83.00  | มาก   |

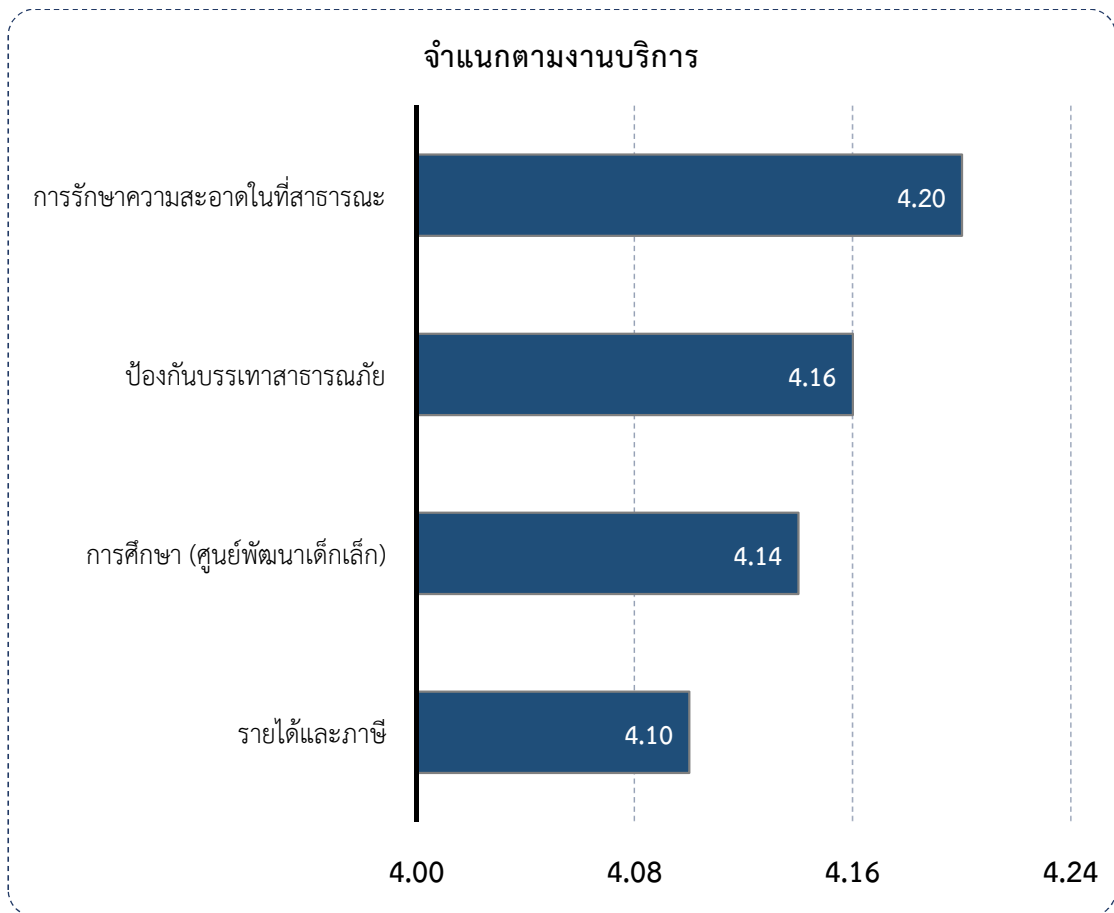
จากตารางที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ รายได้และภาษี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00



ภาพที่ 4.12 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

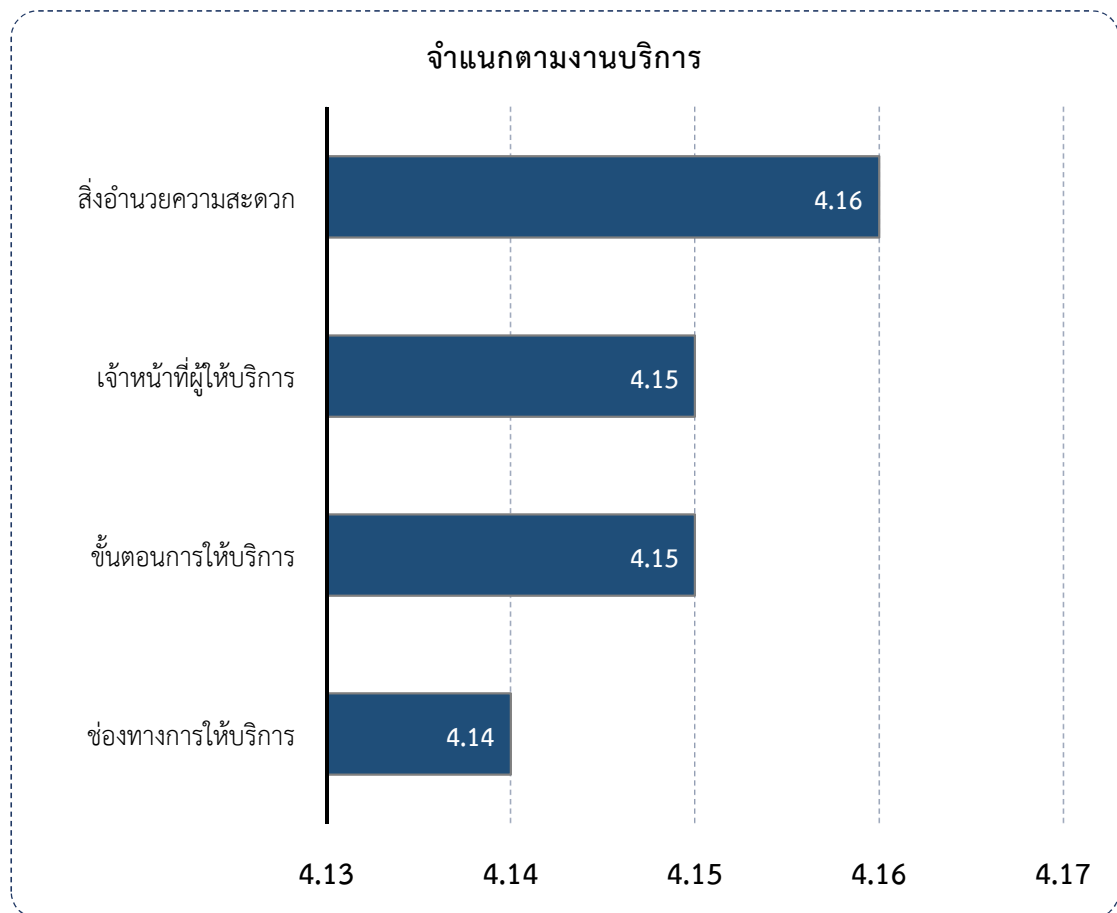
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

| ประเด็น (n = 400)       | $\bar{x}$ | SD   | ร้อยละ | แปลผล |
|-------------------------|-----------|------|--------|-------|
| ขั้นตอนการให้บริการ     | 4.15      | 0.70 | 83.00  | มาก   |
| ช่องทางการให้บริการ     | 4.14      | 0.71 | 82.80  | มาก   |
| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.15      | 0.71 | 83.00  | มาก   |
| สิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.16      | 0.69 | 83.20  | มาก   |

จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 0.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20
2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ขั้นตอนการให้บริการ / เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และ 0.71 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80



ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

| ประเด็น (n = 100)                                                                                                                                                           | $\bar{x}$   | SD          | ร้อยละ       | แปลผล      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------|
| <b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                                                 | <b>4.11</b> | <b>0.49</b> | <b>82.20</b> | <b>มาก</b> |
| 1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ชำระภาษีป้าย เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง                                               | 4.12        | 0.54        | 82.40        | มาก        |
| 1.2 การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน                                                                                                                              | 3.85        | 0.59        | 77.00        | มาก        |
| 1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว                                                                                | 3.95        | 0.94        | 79.00        | มาก        |
| 1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                                       | 4.53        | 0.50        | 90.60        | มากที่สุด  |
| 1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ                                                                                                                                         | 4.09        | 0.88        | 81.80        | มาก        |
| <b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                                                 | <b>4.08</b> | <b>0.50</b> | <b>81.60</b> | <b>มาก</b> |
| 2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์                                                                                                  | 4.12        | 0.57        | 82.40        | มาก        |
| 2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ                                                                                                  | 3.90        | 0.67        | 78.00        | มาก        |
| 2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ                                                                           | 3.90        | 0.89        | 78.00        | มาก        |
| 2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ                                                                              | 4.49        | 0.50        | 89.80        | มากที่สุด  |
| 2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น                                                                                        | 3.98        | 0.92        | 79.60        | มาก        |
| <b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                                                             | <b>4.10</b> | <b>0.49</b> | <b>82.00</b> | <b>มาก</b> |
| 3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ                                                                                                                             | 4.10        | 0.54        | 82.00        | มาก        |
| 3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                                                             | 3.89        | 0.67        | 77.80        | มาก        |
| 3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ | 3.94        | 0.91        | 78.80        | มาก        |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น                                                    | 4.51        | 0.50        | 90.20        | มากที่สุด  |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                            | 4.04        | 0.86        | 80.80        | มาก        |
| <b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                                                  | <b>4.12</b> | <b>0.50</b> | <b>82.40</b> | <b>มาก</b> |
| 4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน                                                                                                                 | 4.13        | 0.54        | 82.60        | มาก        |
| 4.2 จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                               | 3.92        | 0.63        | 78.40        | มาก        |
| 4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบ คำผิด กาว เป็นต้น                                                                                            | 3.94        | 0.92        | 78.80        | มาก        |
| 4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม                                                                                             | 4.52        | 0.50        | 90.40        | มากที่สุด  |
| 4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ                                                                                 | 4.10        | 0.87        | 82.00        | มาก        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                                                                                               | <b>4.10</b> | <b>0.44</b> | <b>82.00</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60

2. **มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

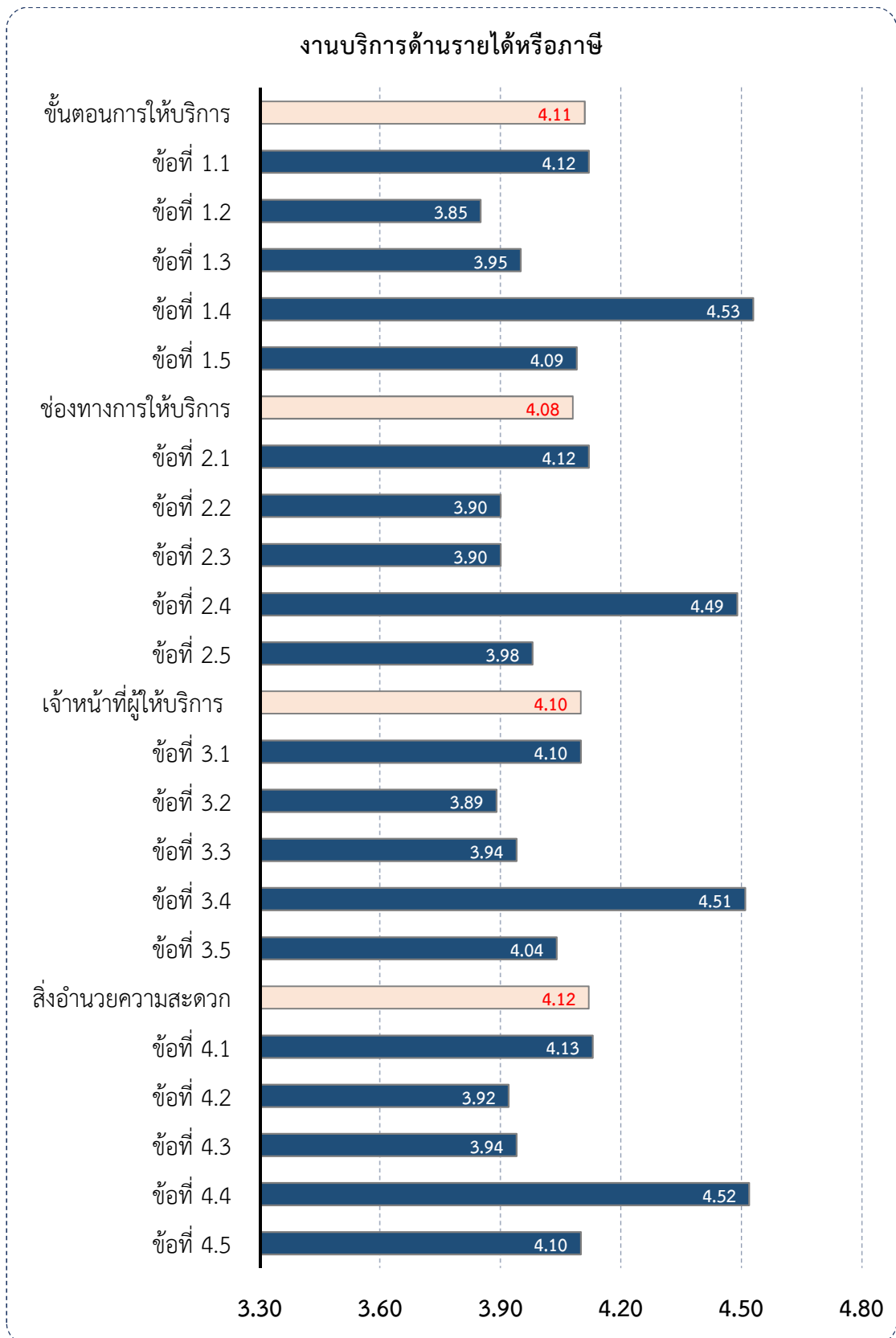
3. **เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00

2. **เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.80

3. **มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ / พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 และ 0.89 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00



ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

| ประเด็น (n = 100)                                                                                                                                                                | $\bar{x}$   | SD          | ร้อยละ       | แปลผล      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------|
| <b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.13</b> | <b>0.48</b> | <b>82.60</b> | <b>มาก</b> |
| 1.1 มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน                                                                                                                 | 4.09        | 0.53        | 81.80        | มาก        |
| 1.2 มีกระบวนการรับสมัครเด็กนักเรียนที่โปร่งใสและเป็นธรรม                                                                                                                         | 3.89        | 0.63        | 77.80        | มาก        |
| 1.3 มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง                                                                                                                             | 4.05        | 0.81        | 81.00        | มาก        |
| 1.4 มีการส่งบันทึกพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง                                                                                                              | 4.47        | 0.52        | 89.40        | มากที่สุด  |
| 1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการหรือให้ข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก                                                                                                      | 4.14        | 0.80        | 82.80        | มาก        |
| <b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                                                      | <b>4.16</b> | <b>0.48</b> | <b>83.20</b> | <b>มาก</b> |
| 2.1 ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ เป็นต้น                                                                       | 4.07        | 0.56        | 81.40        | มาก        |
| 2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น                                 | 3.94        | 0.60        | 78.80        | มาก        |
| 2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ                                                                                | 4.10        | 0.81        | 82.00        | มาก        |
| 2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ                                                                                   | 4.51        | 0.50        | 90.20        | มากที่สุด  |
| 2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว อีเมล ไลน์ เป็นต้น                                                                                      | 4.17        | 0.85        | 83.40        | มาก        |
| <b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                                                                  | <b>4.15</b> | <b>0.48</b> | <b>83.00</b> | <b>มาก</b> |
| 3.1 บุคลากรที่ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม                                                                                                                | 4.08        | 0.60        | 81.60        | มาก        |
| 3.2 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                                                            | 3.94        | 0.60        | 78.80        | มาก        |
| 3.3 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยาและพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน ประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน | 4.06        | 0.83        | 81.20        | มาก        |
| 3.4 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น                                                   | 4.50        | 0.50        | 90.00        | มากที่สุด  |
| 3.5 บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็กอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                               | 4.15        | 0.85        | 83.00        | มาก        |
| <b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                                                       | <b>4.13</b> | <b>0.48</b> | <b>82.60</b> | <b>มาก</b> |
| 4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ และจุดรับส่งเด็กอย่างชัดเจน                                                                                                       | 4.10        | 0.56        | 82.00        | มาก        |
| 4.2 มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับส่ง จุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครองที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                                                   | 3.93        | 0.57        | 78.60        | มาก        |

| ประเด็น (n = 100)                                                                                                                                                       | $\bar{x}$ | SD   | ร้อยละ | แปลผล     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------|-----------|
| 4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์ ของเล่น เครื่องเล่นสนาม มุมพัฒนาการต่าง ๆ สื่อ หนังสือ วัสดุการเรียนการสอนอย่างเหมาะสมกับจำนวนเด็กเล็ก และแต่ละช่วงวัยของเด็กเล็ก             | 4.03      | 0.78 | 80.60  | มาก       |
| 4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม สื่อออนไลน์ เป็นต้น                                                 | 4.46      | 0.56 | 89.20  | มากที่สุด |
| 4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ อาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการแก่เด็ก พื้นที่สำหรับนอนกลางวัน ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการของผู้ปกครอง เป็นต้น | 4.14      | 0.80 | 82.80  | มาก       |
| ภาพรวม                                                                                                                                                                  | 4.14      | 0.44 | 82.80  | มาก       |

จากตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ / สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

2. **บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00

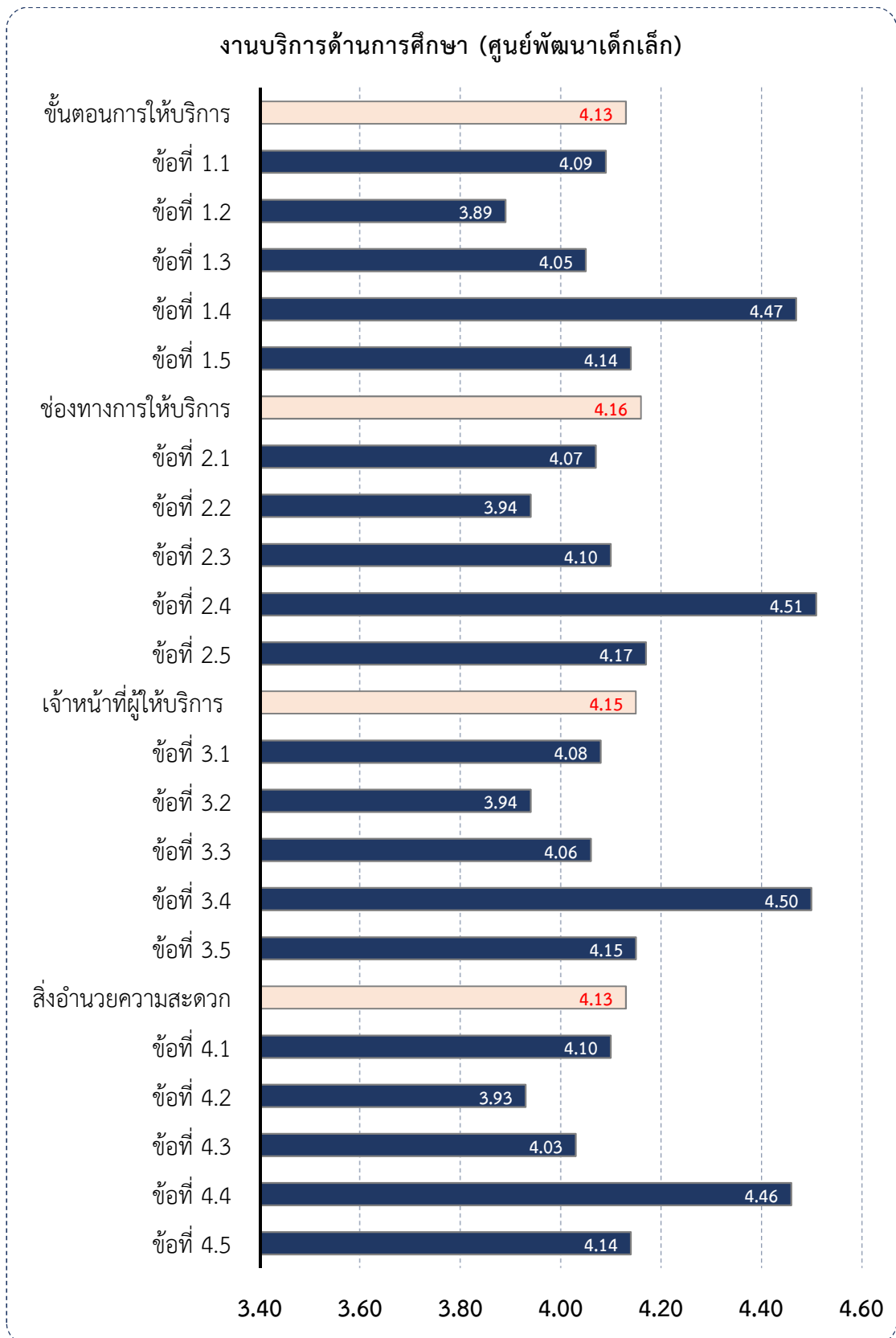
3. **มีการส่งบันทึกพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **มีกระบวนการรับสมัครเด็กนักเรียนที่โปร่งใสและเป็นธรรม** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.80

2. มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับส่ง จุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ประกอบการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

3. มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น / บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80



ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

| ประเด็น (n = 100)                                                                                                                                                 | $\bar{x}$   | SD          | ร้อยละ       | แปลผล            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| <b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                                       | <b>4.20</b> | <b>0.46</b> | <b>84.00</b> | <b>มาก</b>       |
| 1.1 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการการรักษาความสะอาด                                                                                      | 4.19        | 0.56        | 83.80        | มาก              |
| 1.2 ความทั่วถึงของการปฏิบัติงานในพื้นที่ให้บริการด้านการรักษาความสะอาด                                                                                            | 3.96        | 0.58        | 79.20        | มาก              |
| 1.3 มีการจัดเก็บขยะสะอาดเรียบร้อย สม่ำเสมอ ถูกต้องตามสุขลักษณะ                                                                                                    | 4.18        | 0.63        | 83.60        | มาก              |
| 1.4 การให้บริการการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                                            | 4.49        | 0.52        | 89.80        | มากที่สุด        |
| 1.5 ความรวดเร็วในการทำงานเพื่อให้บริการการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ                                                                                              | 4.22        | 0.76        | 84.40        | มากที่สุด        |
| <b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                                       | <b>4.18</b> | <b>0.46</b> | <b>83.60</b> | <b>มาก</b>       |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการ มีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง                                                         | 4.17        | 0.55        | 83.40        | มาก              |
| 2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น                          | 4.03        | 0.64        | 80.60        | มาก              |
| 2.3 ช่องทางให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย                                                                                                            | 4.12        | 0.64        | 82.40        | มาก              |
| 2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ                                                                    | 4.46        | 0.56        | 89.20        | มากที่สุด        |
| 2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น เว็บไซต์ อีเมล เป็นต้น                                                                              | 4.14        | 0.82        | 82.80        | มาก              |
| <b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                                                   | <b>4.20</b> | <b>0.47</b> | <b>84.00</b> | <b>มาก</b>       |
| 3.1 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี เหมาะสมต่อการให้บริการ                                                                                                              | 4.18        | 0.54        | 83.60        | มาก              |
| 3.2 ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                                                  | 4.00        | 0.60        | 80.00        | มาก              |
| 3.3 ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ | 4.13        | 0.68        | 82.60        | มาก              |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น                                           | 4.50        | 0.50        | 90.00        | มากที่สุด        |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                           | 4.20        | 0.79        | 84.00        | มาก              |
| <b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                                        | <b>4.22</b> | <b>0.47</b> | <b>84.40</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ การให้บริการ                                                                                                                   | 4.15        | 0.56        | 83.00        | มาก              |
| 4.2 การปฏิบัติงานในพื้นที่ให้บริการมีความครอบคลุมทั่วถึง                                                                                                          | 4.01        | 0.64        | 80.20        | มาก              |
| 4.3 ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการรักษาความสะอาดสำหรับผู้รับบริการ เช่น รถเก็บขยะ เครื่องกำจัดขยะ เครื่องมือตัดหญ้า ฯลฯ                                               | 4.18        | 0.64        | 83.60        | มาก              |
| 4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม                                                                                   | 4.52        | 0.50        | 90.40        | มากที่สุด        |

| ประเด็น (n = 100)                                                                                             | $\bar{x}$ | SD   | ร้อยละ | แปลผล     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------|-----------|
| 4.5 ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พื้นที่ที่ให้ทั้งขยะ จำนวนรถเก็บขยะ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ฯลฯ | 4.23      | 0.74 | 84.60  | มากที่สุด |
| ภาพรวม                                                                                                        | 4.20      | 0.44 | 84.00  | มาก       |

จากตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **ขั้นตอนการให้บริการ / เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 และ 0.47 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

2. **เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00

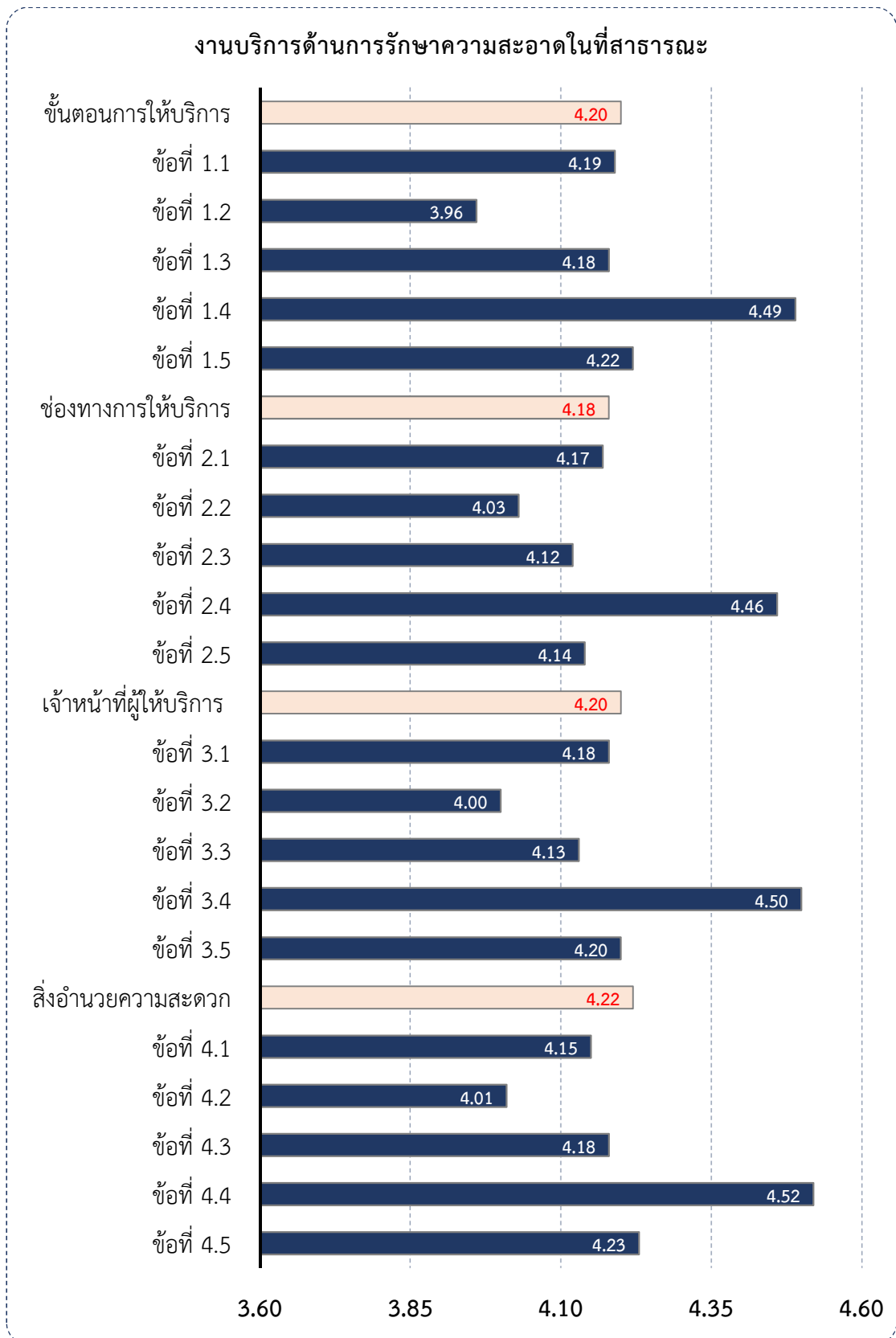
3. **การให้บริการการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **ความทั่วถึงของการปฏิบัติงานในพื้นที่ให้บริการด้านการรักษาความสะอาด** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20

2. **ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

3. **การปฏิบัติงานในพื้นที่ให้บริการมีความครอบคลุมทั่วถึง** มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20



ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

| ประเด็น (n = 100)                                                                                                                                                                                             | $\bar{x}$   | SD          | ร้อยละ       | แปลผล      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------|
| <b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                                                                                   | <b>4.15</b> | <b>0.50</b> | <b>83.00</b> | <b>มาก</b> |
| 1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ระเบียบข้อปฏิบัติ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง                                                                               | 4.11        | 0.58        | 82.20        | มาก        |
| 1.2 ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานเพื่อให้การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย                                                                                                                                        | 3.96        | 0.63        | 79.20        | มาก        |
| 1.3 มีช่องทางในการขอใช้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว เช่น ระบบโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น                                                                                                    | 4.07        | 0.79        | 81.40        | มาก        |
| 1.4 การให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย เป็นไปตามสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่ แกไขสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม                                                                                                         | 4.51        | 0.50        | 90.20        | มากที่สุด  |
| 1.5 มีความพร้อมในการให้บริการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย การบริการเทศกิจ อย่างรวดเร็ว                                                                                                                     | 4.14        | 0.83        | 82.80        | มาก        |
| <b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                                                                                   | <b>4.15</b> | <b>0.49</b> | <b>83.00</b> | <b>มาก</b> |
| 2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น                                                                                                                           | 4.13        | 0.53        | 82.60        | มาก        |
| 2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น                                                              | 3.97        | 0.61        | 79.40        | มาก        |
| 2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ                                                                                                             | 4.04        | 0.80        | 80.80        | มาก        |
| 2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นในการรับบริการ                                                                                                                                    | 4.53        | 0.50        | 90.60        | มากที่สุด  |
| 2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว อีเมล สื่อออนไลน์ เป็นต้น                                                                                                            | 4.14        | 0.86        | 82.80        | มาก        |
| <b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                                                                                               | <b>4.17</b> | <b>0.51</b> | <b>83.40</b> | <b>มาก</b> |
| 3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ                                                                                                                                                   | 4.11        | 0.55        | 82.20        | มาก        |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ทันทิที่ที่เกิดเหตุ และให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                   | 3.95        | 0.56        | 79.00        | มาก        |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญเรื่องการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ | 4.08        | 0.85        | 81.60        | มาก        |
| 3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น                                                                                   | 4.53        | 0.50        | 90.60        | มากที่สุด  |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการประสานความร่วมมือการดำเนินงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้โดยไม่มีข้อขัดข้อง                                                                                                             | 4.20        | 0.88        | 84.00        | มาก        |
| <b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                                                                                    | <b>4.16</b> | <b>0.48</b> | <b>83.20</b> | <b>มาก</b> |
| 4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ หรือช่องทางการติดต่อขอรับบริการอย่างชัดเจน                                                                                                                    | 4.11        | 0.57        | 82.20        | มาก        |

| ประเด็น (n = 100)                                                                                                                  | $\bar{x}$ | SD   | ร้อยละ | แปลผล     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------|-----------|
| 4.2 ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้รับบริการ เช่น รถดับเพลิง ถังดับเพลิง ฯลฯ          | 3.98      | 0.59 | 79.60  | มาก       |
| 4.3 มีการวางระบบความปลอดภัยในขณะที่เข้าช่วยเหลือในพื้นที่เกิดเหตุ เช่น เชือกกันโคลนความปลอดภัยระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ เป็นต้น | 4.05      | 0.82 | 81.00  | มาก       |
| 4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม สื่อออนไลน์                                      | 4.52      | 0.50 | 90.40  | มากที่สุด |
| 4.5 มีบริการหน่วยปฐมพยาบาลฉุกเฉินในระหว่างให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยแก่ผู้ประสบภัย                                            | 4.13      | 0.82 | 82.60  | มาก       |
| ภาพรวม                                                                                                                             | 4.16      | 0.45 | 83.20  | มาก       |

จากตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ / ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นในการรับบริการ / เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.53 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60

2. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม สื่อออนไลน์ไว้ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

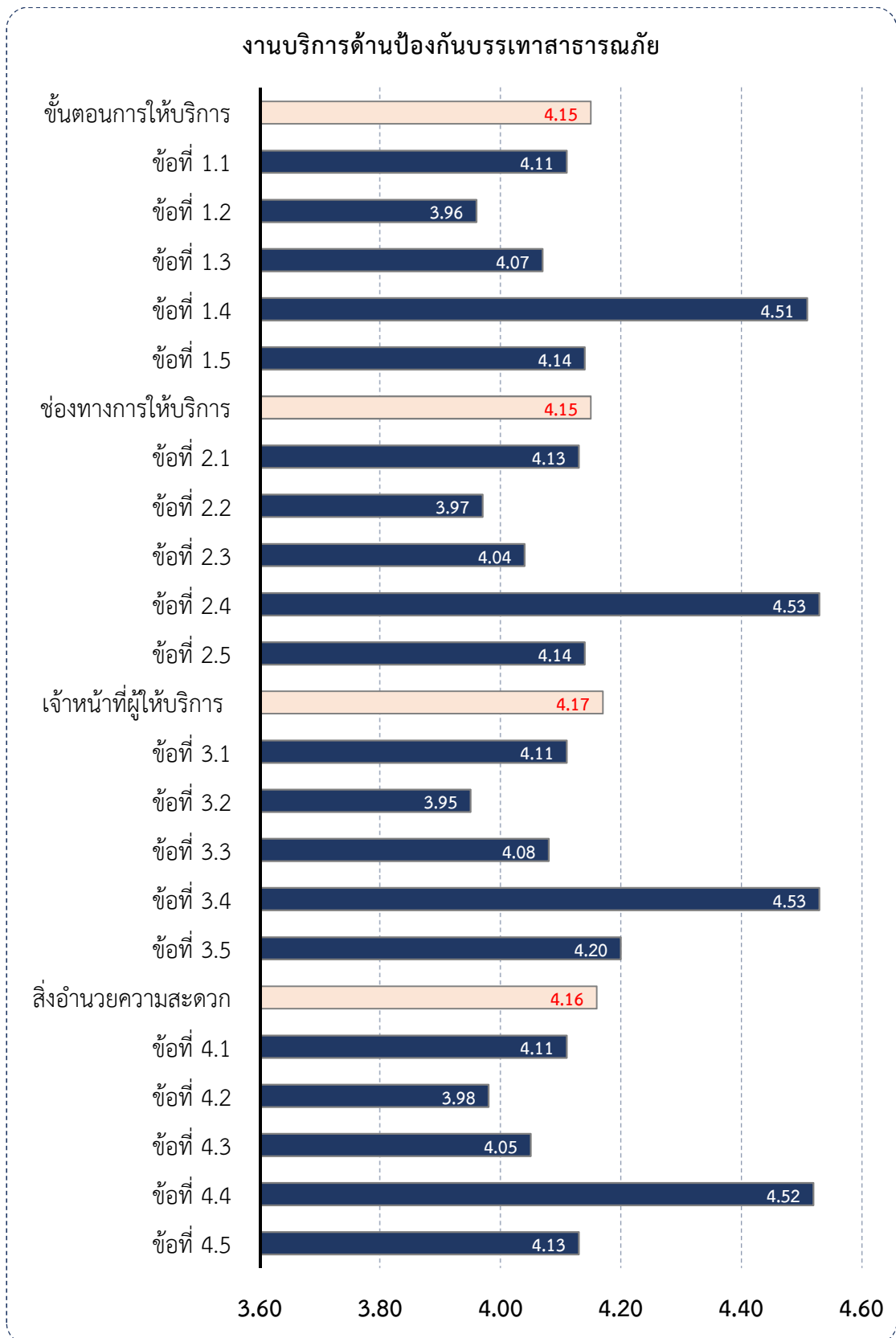
3. การให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย เป็นไปตามสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่ แก่ไขสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ทันทีที่เกิดเหตุ และให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00

2. ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานเพื่อให้การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20

3. มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40



ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ

| การใช้บริการ                 | $\bar{x}$ | $SD$ | ร้อยละ | แปลผล     |
|------------------------------|-----------|------|--------|-----------|
| <b>ช่องทางการขอรับบริการ</b> |           |      |        |           |
| มาติดต่อที่สำนักงาน          | 4.06      | 0.41 | 81.20  | มาก       |
| โทรศัพท์                     | 4.23      | 0.46 | 84.60  | มากที่สุด |
| หนังสือ/จดหมาย               | -         | -    | -      | -         |
| ช่องทางอื่น ๆ                | -         | -    | -      | -         |
| <b>วัน</b>                   |           |      |        |           |
| จันทร์                       | 4.21      | 0.51 | 84.20  | มากที่สุด |
| อังคาร                       | 4.18      | 0.43 | 83.60  | มาก       |
| พุธ                          | 3.86      | 0.35 | 77.20  | มาก       |
| พฤหัสบดี                     | 4.17      | 0.45 | 83.40  | มาก       |
| ศุกร์                        | 4.18      | 0.44 | 83.60  | มาก       |
| เสาร์                        | -         | -    | -      | -         |
| อาทิตย์                      | -         | -    | -      | -         |
| <b>เวลา</b>                  |           |      |        |           |
| 8.30 – 10.00 น.              | 4.12      | 0.46 | 82.40  | มาก       |
| 10.01 – 12.00 น.             | 4.17      | 0.44 | 83.40  | มาก       |
| 12.01 – 14.00 น.             | 4.27      | 0.45 | 85.40  | มากที่สุด |
| 14.01 – ปิด                  | 4.01      | 0.25 | 80.20  | มาก       |
| <b>ระยะเวลาที่ใช้</b>        |           |      |        |           |
| ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า      | 4.11      | 0.44 | 82.20  | มาก       |
| 31 นาที – 1 ชั่วโมง          | 4.18      | 0.45 | 83.60  | มาก       |
| ระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง        | 4.04      | 0.27 | 80.80  | มาก       |
| ระหว่าง 2 – 3 ชั่วโมง        | -         | -    | -      | -         |
| ระหว่าง 3 – 4 ชั่วโมง        | -         | -    | -      | -         |
| มากกว่า 4 ชั่วโมง            | 4.50      | -    | 90.00  | มากที่สุด |

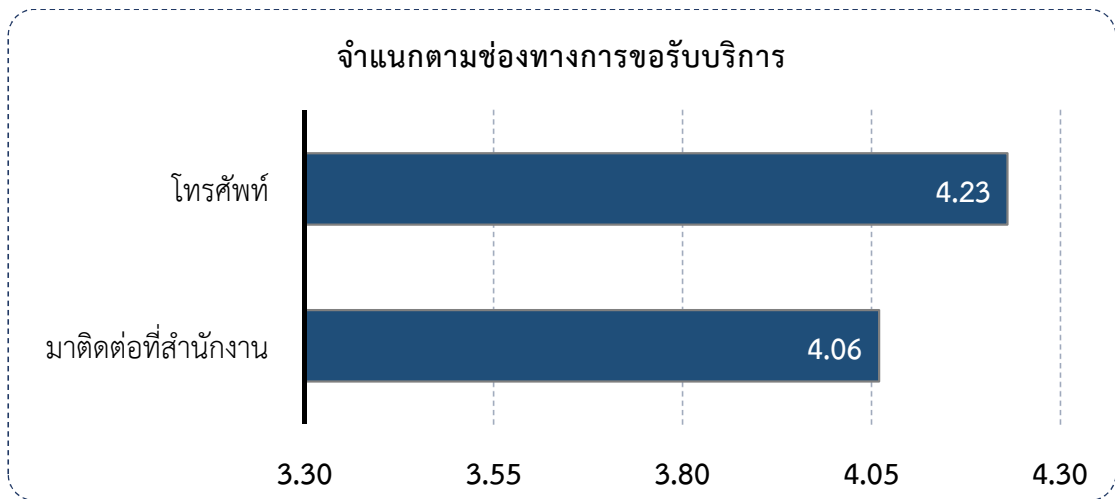
จากตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

**จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ** พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยการขอรับบริการทางช่องทางโทรศัพท์ มีความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 และมาติดต่อที่สำนักงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

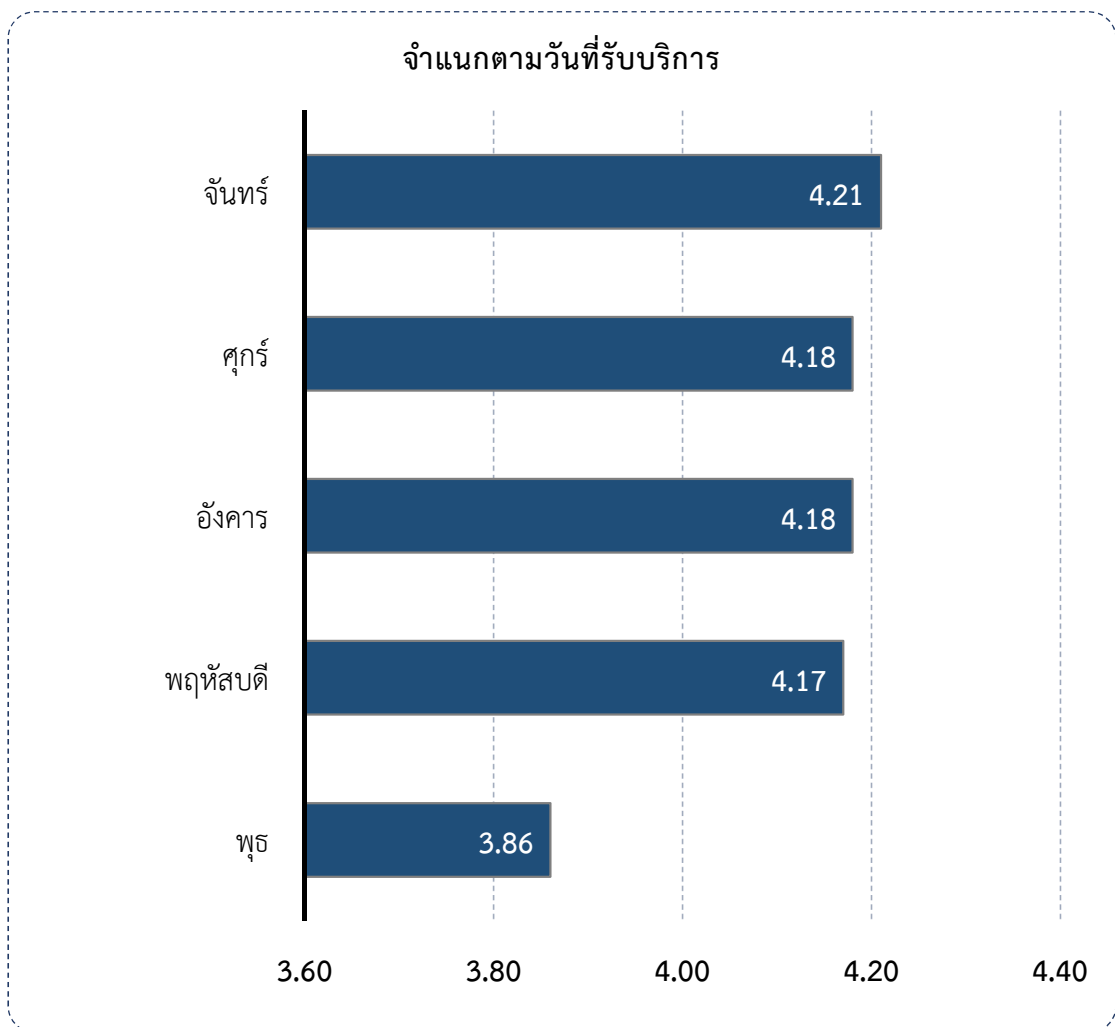
**จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยวันจันทร์ มีความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 รองลงมา คือ วันอังคาร / วันศุกร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 และ 0.44 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60 วันพฤหัสบดี มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 และต่ำที่สุด คือ วันพุธ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

**จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. มีความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 ช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา 14.01-ปิด มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

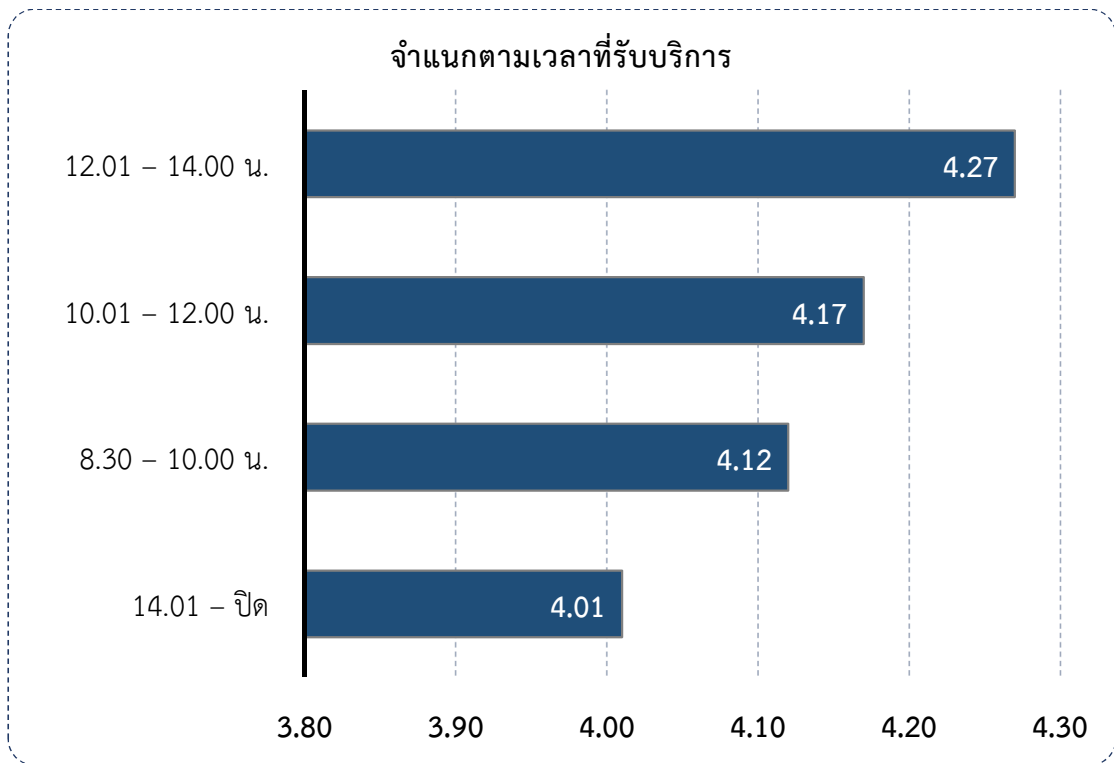
**จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละระยะเวลาที่มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยระยะเวลามากกว่า 4 ชั่วโมง มีความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 รองลงมา คือ ระยะเวลาระหว่าง 31 นาที - 1 ชั่วโมง มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60 ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 และต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80



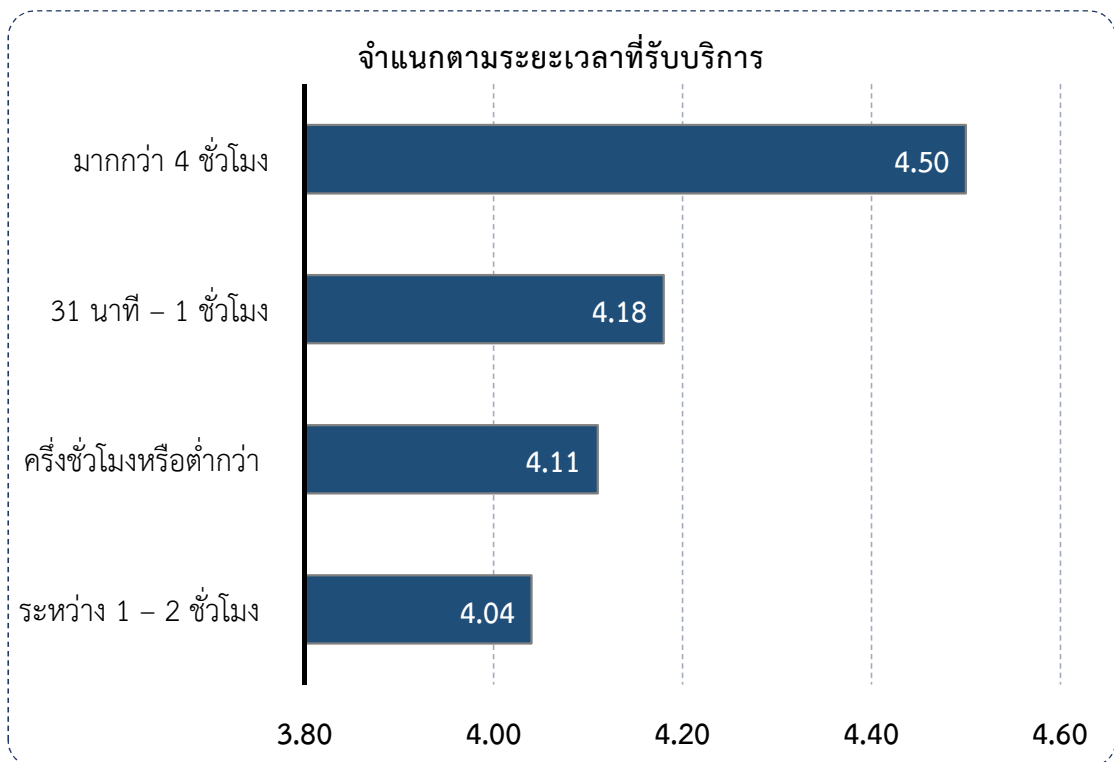
ภาพที่ 4.18 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจําแนกตามช่องทางการขอรับบริการ



ภาพที่ 4.19 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจําแนกตามวันที่รับบริการ



ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจําแนกตามเวลาที่รับบริการ



ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจําแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

| การใช้บริการ                               | $\bar{x}$ | $SD$ | ร้อยละ | แปลผล     |
|--------------------------------------------|-----------|------|--------|-----------|
| <b>เพศ</b>                                 |           |      |        |           |
| ชาย                                        | 4.13      | 0.43 | 82.60  | มาก       |
| หญิง                                       | 4.16      | 0.45 | 83.20  | มาก       |
| <b>อายุ</b>                                |           |      |        |           |
| วัยรุ่น (13 – 17 ปี)                       | -         | -    | -      | -         |
| วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี)                   | 4.26      | 0.47 | 85.20  | มากที่สุด |
| วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี)              | 4.07      | 0.42 | 81.40  | มาก       |
| วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี)             | 4.09      | 0.33 | 81.80  | มาก       |
| วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)                   | 4.03      | -    | 80.60  | มาก       |
| <b>สถานภาพสมรส</b>                         |           |      |        |           |
| โสด                                        | -         | -    | -      | -         |
| สมรส                                       | 4.16      | 0.44 | 83.20  | มาก       |
| หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่                      | 3.79      | 0.40 | 75.80  | มาก       |
| <b>ระดับการศึกษา</b>                       |           |      |        |           |
| ไม่รู้หนังสือ                              | 4.15      | -    | 83.00  | มาก       |
| ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า                    | 4.23      | 0.30 | 84.60  | มากที่สุด |
| มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า              | 4.12      | 0.43 | 82.40  | มาก       |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า       | 4.22      | 0.49 | 84.40  | มากที่สุด |
| อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า               | 3.98      | 0.27 | 79.60  | มาก       |
| ปริญญาตรี                                  | 4.02      | 0.37 | 80.40  | มาก       |
| สูงกว่าปริญญาตรี                           | -         | -    | -      | -         |
| <b>อาชีพหลัก</b>                           |           |      |        |           |
| นักเรียน/นักศึกษา                          | -         | -    | -      | -         |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว                       | 4.09      | 0.42 | 81.80  | มาก       |
| พนักงานเอกชน                               | 4.00      | 0.32 | 80.00  | มาก       |
| รับจ้างทั่วไป                              | 4.23      | 0.48 | 84.60  | มากที่สุด |
| เกษตรกร                                    | 4.16      | 0.43 | 83.20  | มาก       |
| ว่างงาน                                    | 4.40      | -    | 88.00  | มากที่สุด |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ                     | 3.80      | -    | 76.00  | มาก       |
| รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 4.05      | 0.45 | 81.00  | มาก       |
| อื่น ๆ                                     | -         | -    | -      | -         |
| <b>รายได้ต่อเดือน</b>                      |           |      |        |           |
| ไม่มีรายได้                                | -         | -    | -      | -         |
| ไม่เกิน 5,000 บาท                          | 3.83      | 0.04 | 76.60  | มาก       |
| 5,001 – 10,000 บาท                         | 4.05      | 0.32 | 81.00  | มาก       |

| การใช้บริการ        | $\bar{x}$ | SD   | ร้อยละ | แปลผล     |
|---------------------|-----------|------|--------|-----------|
| 10,001 – 15,000 บาท | 4.15      | 0.45 | 83.00  | มาก       |
| 15,001 – 20,000 บาท | 4.24      | 0.48 | 84.80  | มากที่สุด |
| 20,001 – 25,000 บาท | 3.92      | 0.40 | 78.40  | มาก       |
| 25,001 – 30,000 บาท | 4.15      | 0.45 | 83.00  | มาก       |
| 30,000 บาทขึ้นไป    | -         | -    | -      | -         |

จากตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลสรุปผลได้ดังนี้

**จำแนกตามเพศ** พบว่า เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 และเพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

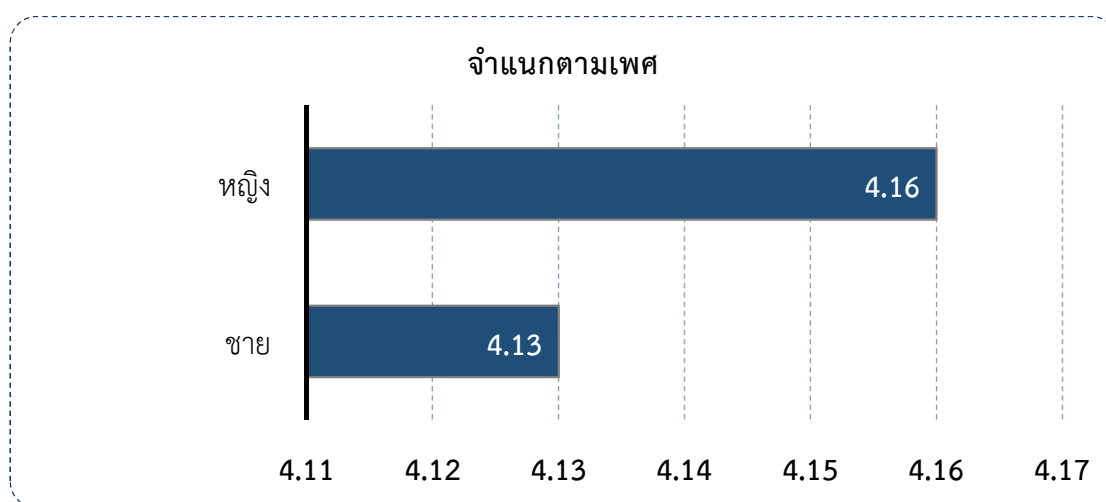
**จำแนกตามอายุ** พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 รองลงมา คือ วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80 วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 และวัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

**จำแนกตามสถานภาพ** พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.80

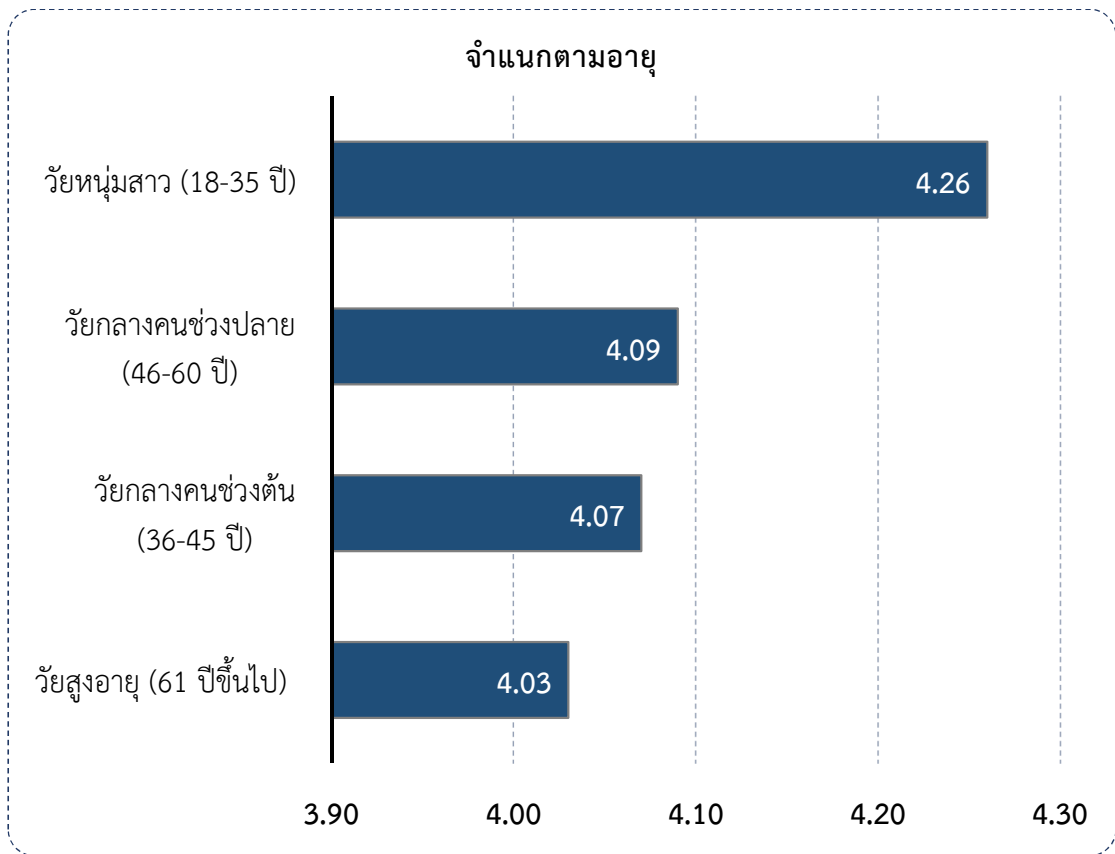
**จำแนกตามระดับการศึกษา** พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40 ไม่รู้หนังสือ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 ปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 และอนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

**จำแนกตามอาชีพ** พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ว่างงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80 รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 และต่ำที่สุด คือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.00

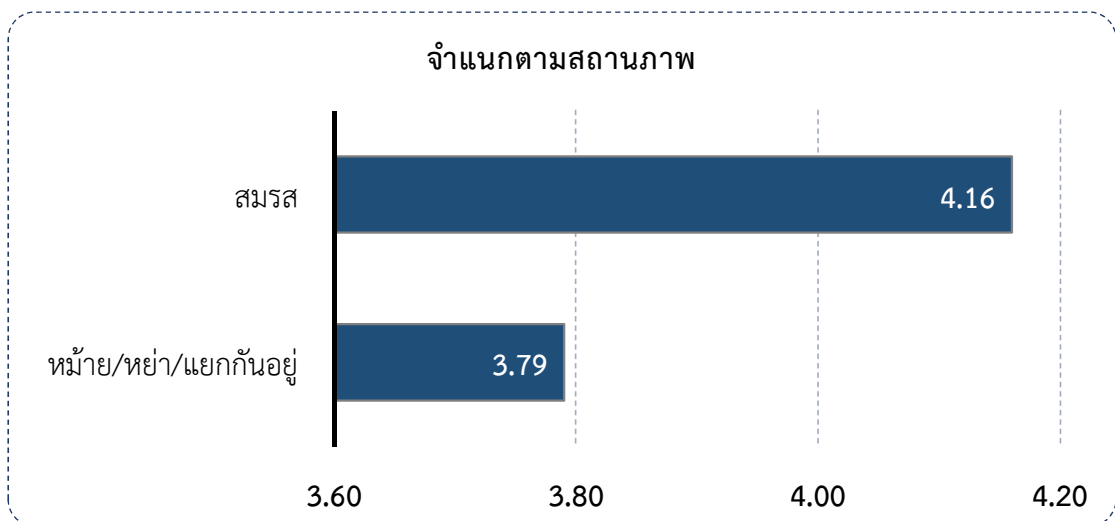
**จำแนกตามรายได้** พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท / กลุ่มรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 กลุ่มรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 กลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 และต่ำที่สุด คือ กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.04 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60



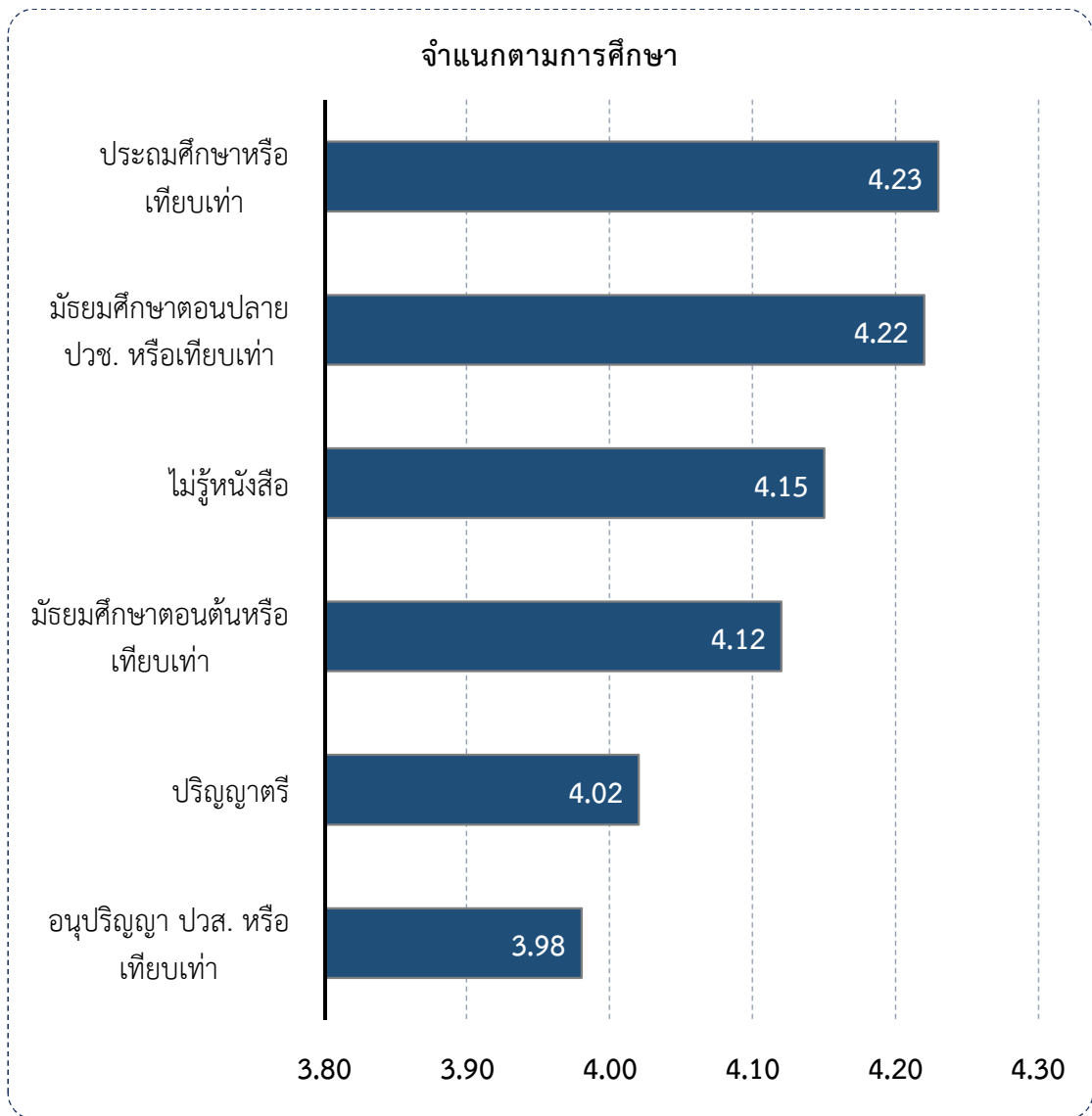
ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ



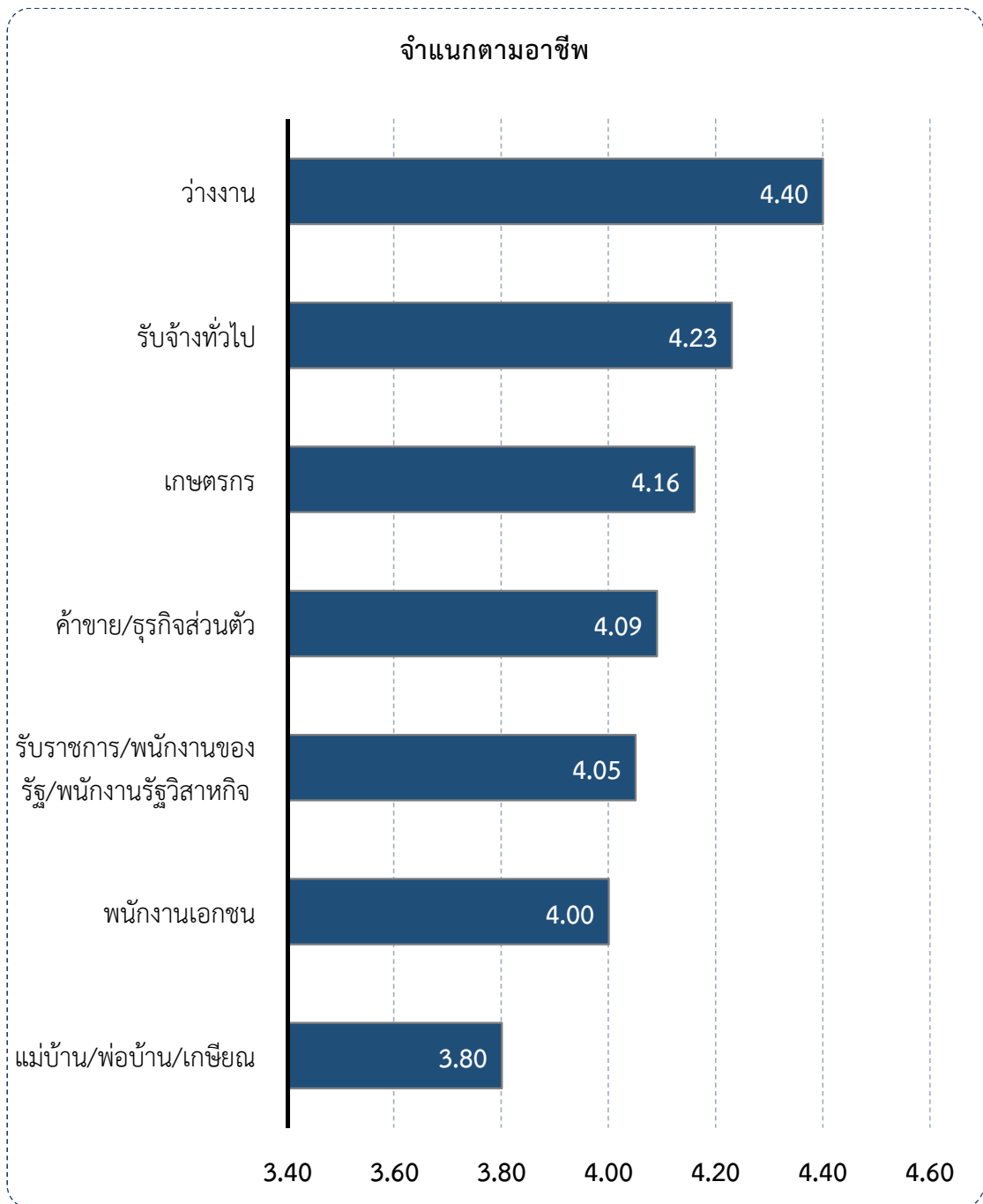
ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ



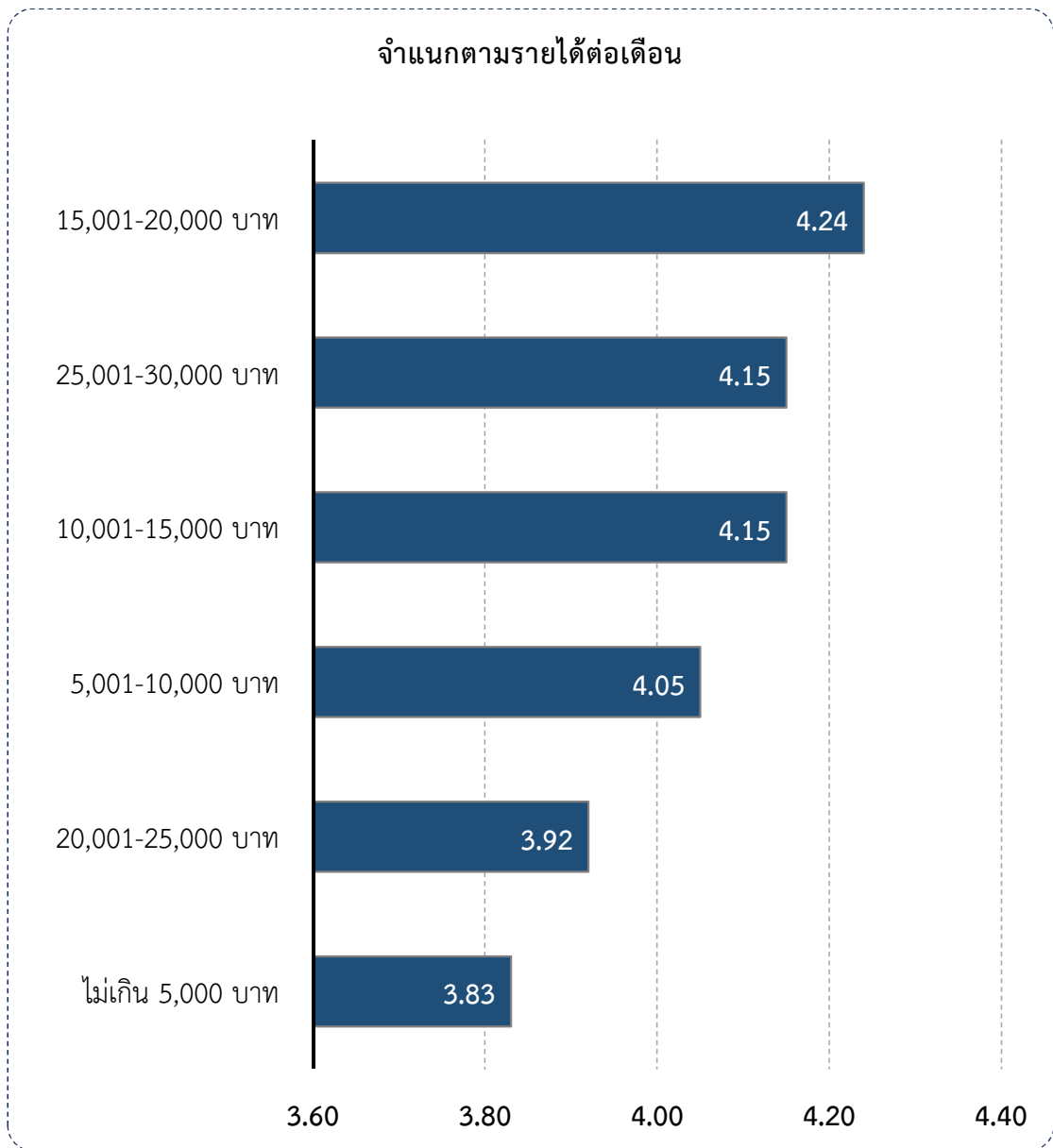
ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา



ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ



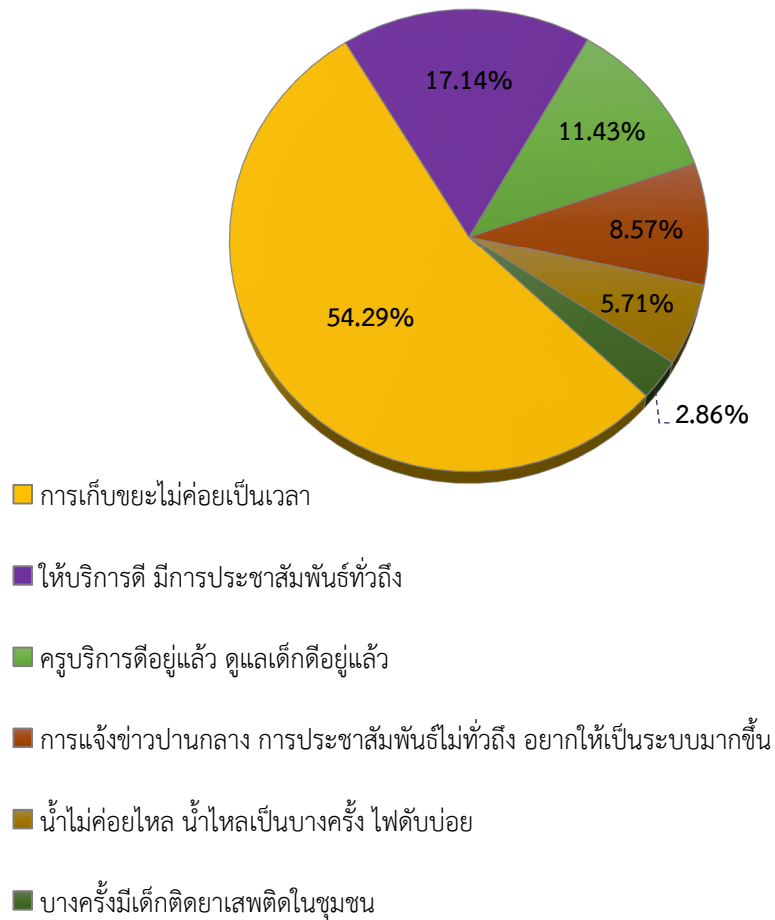
ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.15 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

| ประเด็น                                                                                                                                                                                                                                 | จำนวน     | ร้อยละ        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| การเก็บขยะไม่ค่อยเป็นเวลา บางครั้ง 3-4 อาทิตย์เก็บครั้งหนึ่ง<br>อยากให้มาเก็บขยะให้มากกว่านี้ ขอเรื่องความสะดวกเพิ่ม ดูแลเรื่องความสะดวกของถังขยะ อยากให้พัฒนาในเรื่องของการเก็บขยะในหมู่บ้าน ขยะไม่เก็บทุกวัน แต่เงินค่าขยะเก็บตรงเวลา | 19        | 54.29         |
| ให้บริการดี มีการประชาสัมพันธ์ทั่วถึง                                                                                                                                                                                                   | 6         | 17.14         |
| ครูบริการดีอยู่แล้ว ดูแลเด็กดีอยู่แล้ว                                                                                                                                                                                                  | 4         | 11.43         |
| การแจ้งข่าวปานกลาง การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง อยากให้เป็นระบบมากขึ้น                                                                                                                                                                    | 3         | 8.57          |
| น้ำไม่ค่อยไหล น้ำไหลเป็นบางครั้ง ไฟดับบ่อย                                                                                                                                                                                              | 2         | 5.71          |
| บางครั้งมีเด็กติดยาเสพติดในชุมชน                                                                                                                                                                                                        | 1         | 2.86          |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                                                                                              | <b>35</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.15 แสดงข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า การเก็บขยะไม่ค่อยเป็นเวลา บางครั้ง 3-4 อาทิตย์เก็บครั้งหนึ่ง อยากให้มาเก็บขยะให้มากกว่านี้ ขอเรื่องความสะดวกเพิ่ม ดูแลเรื่องความสะดวกของถังขยะ อยากให้พัฒนาในเรื่องของการเก็บขยะในหมู่บ้าน ขยะไม่เก็บทุกวัน แต่เงินค่าขยะเก็บตรงเวลา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 54.29 รองลงมา คือ ให้บริการดี มีการประชาสัมพันธ์ทั่วถึง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 ครูบริการดีอยู่แล้ว ดูแลเด็กดีอยู่แล้ว จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43 การแจ้งข่าวปานกลาง การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง อยากให้เป็นระบบมากขึ้น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 น้ำไม่ค่อยไหล น้ำไหลเป็นบางครั้ง ไฟดับบ่อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 และ บางครั้งมีเด็กติดยาเสพติดในชุมชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 แสดงดังแผนภูมิ

### จำแนกตามข้อเสนอแนะ

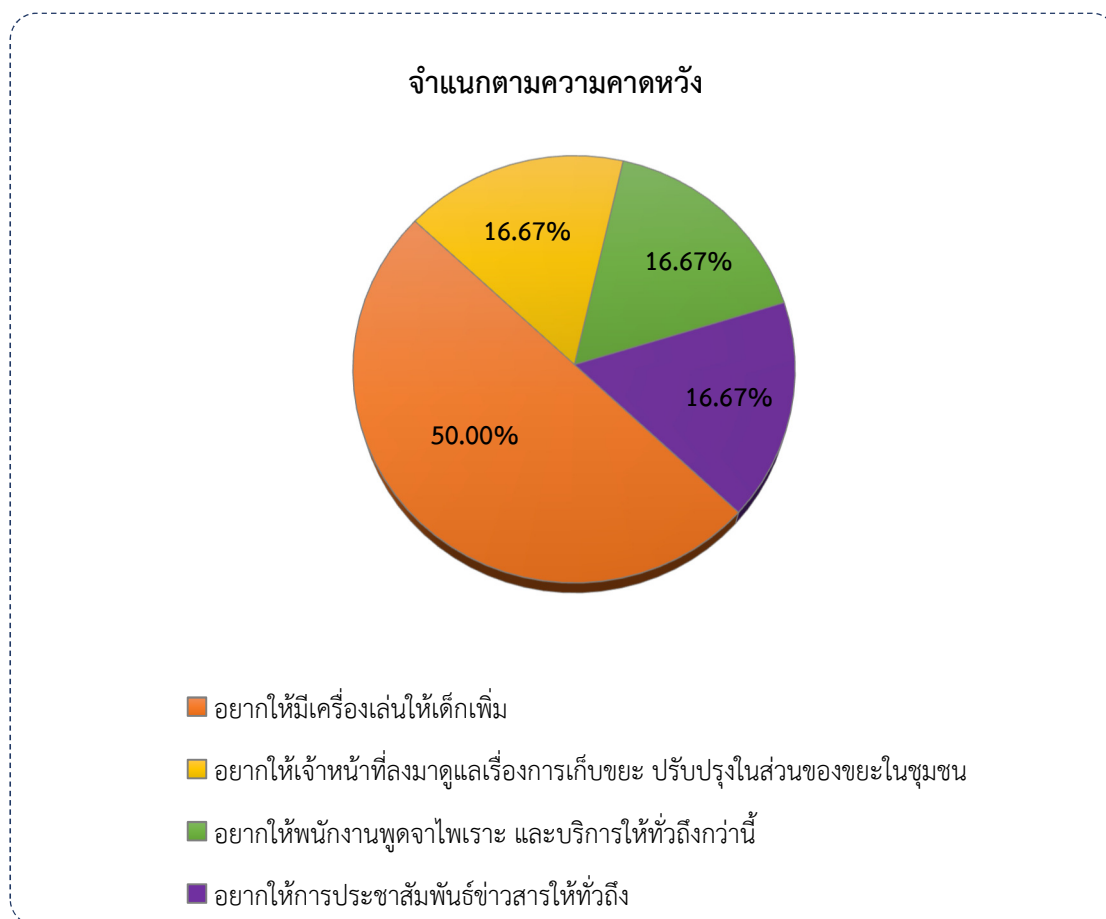


ภาพที่ 4.28 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.16 ความคาดหวังต่อการให้บริการ

| ประเด็น                                                                    | จำนวน    | ร้อยละ        |
|----------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
| อยากให้มีเครื่องเล่นให้เด็กเพิ่ม                                           | 3        | 50.00         |
| อยากให้เจ้าหน้าที่ลงมาดูแลเรื่องการเก็บขยะ ปรับปรุงในส่วน<br>ของขยะในชุมชน | 1        | 16.67         |
| อยากให้พนักงานพุดจาไพอเราะ และบริการให้ทั่วถึงกว่านี้                      | 1        | 16.67         |
| อยากให้การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทั่วถึง                                   | 1        | 16.67         |
| <b>รวม</b>                                                                 | <b>6</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.17 แสดงความคาดหวังจากผู้รับบริการ พบว่า อยากให้มีเครื่องเล่นให้เด็กเพิ่ม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ อยากให้เจ้าหน้าที่ลงมาดูแลเรื่องการเก็บขยะ ปรับปรุงในส่วนขยะในชุมชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 อยากให้พนักงานพุดจาไพอเราะ และบริการให้ทั่วถึงกว่านี้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และ อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทั่วถึง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.29 แผนภูมิแสดงความคาดหวังต่อการให้บริการ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ประจำปีงบประมาณ 2564 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านรายได้และภาษี 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และ 4) งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในด้านต่าง ๆ ที่ อบต. กำหนด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตามลำดับดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลาที่ใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 3 ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังต่อการให้บริการ

ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยทำการทดสอบ (Try out) แบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย รวม 30 คน แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป ในส่วนของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.838 ซึ่งสูงพอที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ทำการอบรมและฝึกทักษะแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง รวมถึงมีเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ควบคุมดูแลในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง และแผนภูมิต่าง ๆ

## ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการใช้บริการงานด้านรายได้และภาษี งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
2. ผู้รับบริการมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท
3. ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน ในวันอังคาร เวลา 8.30 – 10.00 น. และใช้เวลารอรับบริการ 31 นาที – 1 ชั่วโมง
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งาน คือ งานด้านรายได้และภาษี งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้
  - 4.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00
  - 4.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20
  - 4.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80
  - 4.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ รายได้และภาษี อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00
5. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการได้ดังนี้
  - 5.1 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00
    - 5.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้
      - 5.1.1.1 อันดับที่ 1 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40
      - 5.1.1.2 อันดับที่ 2 คือ คือ ขั้นตอนการให้บริการ / เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00
      - 5.1.1.3 อันดับที่ 3 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60
    - 5.1.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้
      - 5.1.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ
        - 1) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

2) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00

3) การให้บริการการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

5.1.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ความทั่วถึงของการปฏิบัติงานในพื้นที่ให้บริการด้านการรักษาความสะอาด มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20

2) ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

3) การปฏิบัติงานในพื้นที่ให้บริการมีความครอบคลุมทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

5.2 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

5.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.2.1.1 อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

5.2.1.2 อันดับที่ 2 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

5.2.1.3 อันดับที่ 3 คือ ขั้นตอนการให้บริการ / ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

5.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นในการรับบริการ / เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60

2) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม สื่อออนไลน์ไว้ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

3) การให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย เป็นไปตามสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่ แก้ไขสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

5.2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ทันทีที่เกิดเหตุ และให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00

2) ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานเพื่อให้การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20

3) มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

5.3 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

5.3.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.3.1.1 อันดับที่ 1 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

5.3.1.2 อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

5.3.1.3 อันดับที่ 3 คือ ขั้นตอนการให้บริการ / สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

5.3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.3.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

2) บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00

3) มีการส่งบันทึกพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

5.3.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีกระบวนการรับสมัครเด็กนักเรียนที่โปร่งใสและเป็นธรรม มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.80

2) มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับส่ง จุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครองที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

3) มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น / บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80

5.4 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **รายได้และภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

5.4.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.4.1.1 อันดับที่ 1 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

5.4.1.2 อันดับที่ 2 คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20

5.4.1.3 อันดับที่ 3 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

5.4.1.4 อันดับที่ 4 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

5.4.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.4.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60

2) **มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

3) **เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

5.4.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00

2) **เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.80

3) **มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ / พื้นที่ช่องทางให้บริการ** มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

6. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

6.1 **จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ** พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยการขอรับบริการทางช่องทางโทรศัพท์ มีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 และมาติดต่อกับสำนักงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

6.2 **จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยวันจันทร์ มีความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20 รองลงมา คือ วันอังคาร / วันศุกร์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60 วันพฤหัสบดี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 และต่ำที่สุด คือ วันพุธ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

6.3 **จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. มีความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40 ช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา 14.01-ปิด มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

6.4 **จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละระยะเวลามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยระยะเวลามากกว่า 4 ชั่วโมง มีความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ระยะเวลาระหว่าง 31 นาที - 1 ชั่วโมง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60 ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 และต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

#### 7. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

7.1 **จำแนกตามเพศ** พบว่า เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 และเพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

7.2 **จำแนกตามอายุ** พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 รองลงมา คือ วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80 วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 และวัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

7.3 **จำแนกตามสถานภาพ** พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.80

7.4 **จำแนกตามระดับการศึกษา** พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40 ไม่รู้หนังสือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า

มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 ปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 และ อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

**7.5 จำแนกตามตามอาชีพ** พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ว่างงาน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80 รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 และต่ำที่สุด คือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.00

**7.6 จำแนกตามรายได้** พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท / กลุ่มรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 กลุ่มรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 กลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 และต่ำที่สุด คือ กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60

**7.7 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ** พบว่า การเก็บขยะไม่ค่อยเป็นเวลา บางครั้ง 3-4 อาทิตย์เก็บครั้งหนึ่ง อยากให้มาเก็บขยะให้มากกว่านี้ ขอเรื่องความสะดวกเพิ่ม ดูแลเรื่องความสะดวกของถังขยะ อยากให้พัฒนาในเรื่องของการเก็บขยะในหมู่บ้าน ขยะไม่เก็บทุกวัน แต่เงินค่าขยะเก็บตรงเวลา คิดเป็นร้อยละ 54.29 รองลงมา คือ ให้บริการดี มีการประชาสัมพันธ์ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 17.14 ครูปบริการดีอยู่แล้ว ดูแลเด็กดีอยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 11.43 การแจ้งข่าวปานกลาง การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง อยากให้เป็นระบบมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 8.57 น้ำไม่ค่อยไหล น้ำไหลเป็นบางครั้ง ไฟดับบ่อย คิดเป็นร้อยละ 5.71 และ บางครั้งมีเด็กติดยาเสพติดในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 2.86

**7.8 ความคาดหวังจากผู้รับบริการ** พบว่า อยากให้มีเครื่องเล่นให้เด็กเพิ่ม คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ อยากให้เจ้าหน้าที่ลงมาดูแลเรื่องการเก็บขยะ ปรับปรุงในส่วนของขยะในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 16.67 อยากให้พนักงานพูดจาไพเราะ และบริการให้ทั่วถึงกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 16.67 และ อยากให้การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 16.67

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ พบว่า งานที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ให้ความสำคัญกับการให้บริการในทุก ๆ ด้านอย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงผู้รับบริการมากที่สุด ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด โดยมีประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูงที่สุด คือ มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น และการให้บริการการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของของ พรณี ชูวิวัฒนาดา (2555) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง “กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวก หรือความสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค” การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว และสอดคล้องกับแนวคิดของ มิชัย แพงมาพรหม (2550) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายรวมถึงกระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้ การยิ้มแย้มเอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ คือ S = Smiling + Sympathy การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา คือ E = Earl response การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า คือ R = Respectful ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ คือ V = Voluntariness manner การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร คือ I = Image Enhancing กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน คือ C = Courtes ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง คือ E = Enthusiasm ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ขั้นตอนการให้บริการมีส่วนสำคัญที่เชื่อมต่อการให้บริการจนสร้างความประทับใจและทำให้ประชาชนรู้สึกพอใจสำหรับงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ งานด้านรายได้และภาษี หากแต่ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูงที่สุด คือ การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามได้บริหารจัดการการให้บริการเพื่อดูแลประชาชน การให้บริการอย่างรวดเร็วและเต็มความสามารถ ตามหลักการการให้บริการด้วยความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องชอบธรรมในเชิงศีลธรรมจรรยา สามารถตรวจสอบได้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2536, อ้างถึงใน เดือนลอย สังฆมโนเวช, 2550) และสร้างความไว้วางใจที่มีต่อการให้บริการ รวมทั้งการดำเนินการให้บริการเพื่อแก้ไข

ปัญหาตามหลักการสำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ คือ 1) มีการติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย 2) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ และ 3) การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องอย่างไรก็ตาม องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามสามารถพัฒนาการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ โดยพัฒนางานบริการตามแนวคิดของการพัฒนาทักษะความสามารถในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ซึ่งพร้อมที่จะให้บริการตามความคาดหวัง ผู้ให้บริการมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและตอบสนองต่อความต้องการได้ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารมีการรับฟังปัญหาอย่างแท้จริง สามารถอธิบายการดำเนินงานของการให้บริการเพื่อสร้างความเข้าใจให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจและไว้วางใจ โดยไม่ปิดบัง นอกจากนี้ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน สามารถดูแลเอาใจใส่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อม และเป็นมิตร (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988 อ้างใน ปรานีเอี่ยม ละอองศักดิ์, 2550)

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจำแนกตามองค์ประกอบ พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามความต้องการ และบรรลุจุดประสงค์ในการขอรับบริการแต่ละงาน จึงทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก สอดคล้องกับแนวคิดของกชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ที่อธิบายว่าความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเป็นความรู้สึกที่บวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ สอดคล้องกับสุนันทา ทวีผล (2550) ที่กล่าวว่าบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบความพึงพอใจ ดังนี้ 1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น 6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ และ 7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี สอดคล้องกับ Parasuraman, et al. (1988) ที่ได้ระบุปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้านนั้นประกอบไปด้วย ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจได้ (Assurance) รวมถึงการเข้าถึงจิตใจ (Empathy) ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดี สะดวกและตอบโต้ความต้องการของประชาชน สอดคล้องกับ วุฒิสาร ตันไชย (2559) ที่กล่าวว่า การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดี ในรัฐธรรมนูญแห่งรูปแบบก็คือ เครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโต้ความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการ

จัดบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” ด้วย แม้ว่าบริการสาธารณะ (public services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (publicness) คืออะไร โดย Shamsul Haque (2001) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมี “ความเป็นสาธารณะ” ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน คือ 1) ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) 2) องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service recipient) 3) ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) 4) ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability) 5) ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) อย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมา ใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเองทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

### ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ดีและการบริการที่ให้ความสำคัญกับการบริการประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามจึงต้องรักษาระดับความสำคัญของการให้บริการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพต่อไป
2. ควรมีการศึกษาควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากที่สุด โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อสร้างรายได้และอาชีพที่ยั่งยืนให้กับประชาชน
3. ควรมีการดำเนินการศึกษาคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

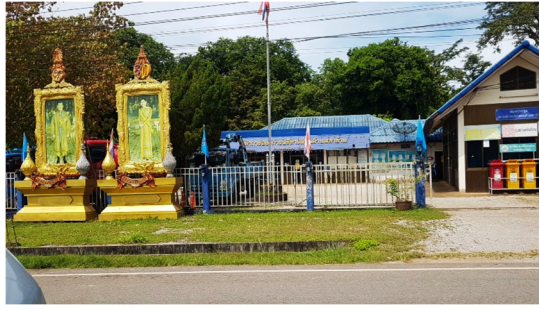
- โกเมฆ มีรัตน์คำ. (2558) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.
- แคทรียา เดชบุรัมย์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2547). การกำหนดตัวชี้วัดระดับและประสิทธิผลของการมีส่วนร่วมของประชาชน ในกระบวนการกระจายอำนาจ. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการศูนย์ไอซีที เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. พะเยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก. การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. (2556). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดเคชั่น.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ.(ออนไลน์). ที่มาจาก [http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true) . (สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563).
- ดวงพร วายลม. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดุขวิวัฒน์ แก้วอินทร์. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อวิน อำเภอปากชม จังหวัดเลย. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4, ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- เดือนลอย สังฆมโนเวศ. (2550). แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรเทศบาลนครอุบลราชธานี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธนกฤต สุทธินันท์โชติ. (2559). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์การศึกษาด้านหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา. (2557). การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภาพร สุนาสวน. (2559). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่น และร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บุญทิพย์ แก้วเนื้ออ่อน. (2548). การมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของคณะกรรมการสถานศึกษา ในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2552). การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบายสาธารณะ. สถาบันพระปกเกล้า. นนทบุรี: สำนักพิมพ์พิมพ์ลักษณ์.
- พรพิมล สุขตาม. (2559). ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พรรณิ ชุตติวัฒนธาดา. (2555). การบริการดีเป็นอย่างไร. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2563, จาก <http://sabaisabai.20m.com/sabaigoodservice.html>
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4, ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- ภณพัช วงศ์ขวัญ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังโดนด อำเภอโนนยาวาย จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มีชัย แพงมาพรม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มุกดา แก่นสุวรรณ. (2561). แนวทางการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (จังหวัดสกลนคร นครพนม และมุกดาหาร). ดุษฎีนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- วรานิษฐ์ ลำไย. (2557). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพัฒนาชุมชนในพื้นที่ภาคตะวันตก. ดุษฎีนิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนศึกษา, ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วัฒนา นนทชิต. (2561). การบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมแบบร่วมกันรับผิดชอบขององค์การที่มีชุมชนเป็นฐานในเทศบาลตำบลหนองบัวระเหว. *Electronic Journal of Open and Distance Innovative Learning (e-JODIL)*, 8(1), 150-165.
- วิทยาดา แก้วสีขาว. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอนาาคูน จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศิริธร บุญจ้อย. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลคู่ม่วง อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2555). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- สำนักบริการวิชาการ. (2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2560. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2555). คู่มือการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- \_\_\_\_\_. (2546). คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2556). คู่มือหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สุดจิต นิมิตรกุล. (2543). กระบวนมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดีในการปกครองที่ดี (Good Governance). กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- สุธรรม ขนาศักดิ์ (2562). ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วนวสน อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดนครราชสีมา. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ
- \_\_\_\_\_. (2560). “ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558”. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 10(1), 64-84.
- สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์. (2555). บริการสาธารณะกับบทบาทขององค์กรส่วนท้องถิ่น. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2563. จาก <http://www.gotoknow.org/posts/422467>

- อรุณี สันฐิตินิชย์. (2558). การสร้างการร่วมกันผลิตในชนบท: กรณีศึกษาการจัดการขยะของเทศบาลตำบลน้ำเย็น จังหวัดอุบลราชธานี. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*. 8(1). 690-699.
- Bovaird, T. (2007). "Beyond Engagement and Participation: User and community coproduction of public services." *Public Administration Review*, 65(5), 846-860.
- Boyle, D., & Harris, M. (2009). *The Challenge of Co-production*. UK: New Economic Foundation.
- Brandsen, T., & Pestoff, V. (2006). "Co-production, the Third Sector and the Delivery of Public Services: An introduction." *Public Management Review*, 8(4), 493-501.
- Brudney, J. L. & England, R. E. (1983). "Toward a Definition of the Coproduction Concept." *Public Administration Review*, 43(1), 59-65.
- Hood, C. C. (1991). "A Public Management for All Seasons?" *Public Administration*, 69, 3-19.
- Katz, E., & Danet, B. (Eds.). (1973). *Bureaucracy and the public: Reader in official-client relations*. NewYork, NY: Basic Books.
- Needham, C. (2007). "Realising the Potential of Co-production: Negotiating improvements in public services." *Social Policy & Society*, 7(2), 221-231.
- Penchansky and Thomas (1981) Penchansky R and Thomas J.W. The concept of access: Definition and relationship to consumer satisfaction. *Medical Care*, 19(2), 127-40.
- Pestoff, Victor, Sephen P. Osborne and Taco Brandsen. (2006). "Patterns of Co-production in Public Services: Some concluding thoughts." *Public Management Review*, 8(4), 591-595.
- Shah, A. (2006). "The Principal and the Practice of Intergovernmental Transfers" In *Intergovernmental Fiscal Tranfers: Principal and Practice*, by Robin Boadway and Anwar Shah. Washington, DC: World Bank.
- Whitaker, G. P. (1980). "Coproduction: Citizen participation in service delivery." *Public Administration Review*, 40(3), 240-246.

ภาคผนวก ก  
ภาพการลงพื้นที่







ภาคผนวก ข  
แบบสอบถาม



**แบบสอบถามการวิจัย**  
**เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ**  
**ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ประจำปีงบประมาณ 2564**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ประจําปีงบประมาณ 2564 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกตามงานบริการในส่วนที่ 1

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม**

1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้ามในด้านใด

☐ 1) งานด้านรายได้และภาษี

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.1)

☐ 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.2)

☐ 3) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.3)

☐ 4) งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.4)

2. จากงานบริการในข้อ 1 ท่านขอรับบริการจากทางใด

☐ 1) มาติดต่อที่สำนักงาน

☐ 2) โทรศัพท์

☐ 3) หนังสือ/จดหมาย

☐ 4) อื่น ๆ ระบุ.....

3. วันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

☐ 1) จันทร์

☐ 2) อังคาร

☐ 3) พุธ

☐ 4) พฤหัสบดี

☐ 5) ศุกร์

☐ 6) เสาร์

☐ 7) อาทิตย์

4. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

☐ 1) 8.30 – 10.00 น.

☐ 2) 10.01 – 12.00 น.

☐ 3) 12.01 – 14.00 น.

☐ 4) 14.01 – เวลาปิด

5. ท่านใช้เวลาในการเข้ามติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม แต่ละครั้งสูงสุดนานเท่าใด

☐ 1) ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า

☐ 2) 31 นาที – 1 ชม.

☐ 3) ระหว่าง 1 – 2 ชม.

☐ 4) ระหว่าง 2 – 3 ชม.

☐ 5) ระหว่าง 3 – 4 ชม.

☐ 6) มากกว่า 4 ชม.

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล**

1. สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

.....

2. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

3. ช่วงอายุ

☐ 1) 13 – 17 ปี

☐ 2) 18 – 35 ปี

☐ 3) 36 – 45 ปี

☐ 4) 46 – 60 ปี

☐ 5) 61 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพสมรส

☐ 1) โสด

☐ 2) สมรส

☐ 3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

5. ระดับการศึกษา

☐ 1) ไม่รู้หนังสือ

☐ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า

☐ 3) ม.ต้น/เทียบเท่า

☐ 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า

☐ 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า

☐ 6) ปริญญาตรี

☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพหลัก

☐ 1) นักเรียนนักศึกษา

☐ 2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ 3) พนักงานเอกชน

☐ 4) รับจ้างทั่วไป

☐ 5) เกษตรกร

☐ 6) ว่างาน

☐ 7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

☐ 8) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ไม่มีรายได้

☐ 2) ไม่เกิน 5,000 บาท

☐ 3) 5,001 – 10,000 บาท

☐ 4) 10,001 – 15,000 บาท

☐ 5) 15,001 – 20,000 บาท

☐ 6) 20,001 – 25,000 บาท

☐ 7) 25,001 – 30,000 บาท

☐ 8) 30,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี  
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

| ประเด็น                                                                                                                                                                         | ระดับความพึงพอใจ |     |             |      |                | ไม่มี<br>ความ<br>เห็น |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-------------|------|----------------|-----------------------|
|                                                                                                                                                                                 | มากที่สุด        | มาก | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |                       |
| <b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                                                     |                  |     |             |      |                |                       |
| 1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ชำระภาษีป้าย เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง                                                   |                  |     |             |      |                |                       |
| 1.2 การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน                                                                                                                                  |                  |     |             |      |                |                       |
| 1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว                                                                                    |                  |     |             |      |                |                       |
| 1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                                           |                  |     |             |      |                |                       |
| 1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ                                                                                                                                             |                  |     |             |      |                |                       |
| <b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                                                     |                  |     |             |      |                |                       |
| 2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์                                                                                                      |                  |     |             |      |                |                       |
| 2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ                                                                                                      |                  |     |             |      |                |                       |
| 2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ                                                                               |                  |     |             |      |                |                       |
| 2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของ<br>ผู้รับบริการ                                                                               |                  |     |             |      |                |                       |
| 2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น                                                                                            |                  |     |             |      |                |                       |
| <b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                                                                 |                  |     |             |      |                |                       |
| 3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ                                                                                                                                 |                  |     |             |      |                |                       |
| 3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                                                                 |                  |     |             |      |                |                       |
| 3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้<br>คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ |                  |     |             |      |                |                       |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา<br>ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น                                                    |                  |     |             |      |                |                       |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                                |                  |     |             |      |                |                       |
| <b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)</b>                                                                                                                         |                  |     |             |      |                |                       |
| 4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน                                                                                                                     |                  |     |             |      |                |                       |
| 4.2 จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                                   |                  |     |             |      |                |                       |
| 4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น                                                                                                 |                  |     |             |      |                |                       |
| 4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม                                                                                                 |                  |     |             |      |                |                       |
| 4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ                                                                                     |                  |     |             |      |                |                       |

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....  
 .....

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

| ประเด็น                                                                                                                                                                          | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            | ไม่มี<br>ความเห็น |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |                   |
| <b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                                                      |                  |     |         |      |            |                   |
| 1.1 มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน                                                                                                                 |                  |     |         |      |            |                   |
| 1.2 มีกระบวนการรับสมัครเด็กนักเรียนที่โปร่งใสและเป็นธรรม                                                                                                                         |                  |     |         |      |            |                   |
| 1.3 มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง                                                                                                                             |                  |     |         |      |            |                   |
| 1.4 มีการส่งบันทึกพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง                                                                                                              |                  |     |         |      |            |                   |
| 1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการหรือให้ข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก                                                                                                      |                  |     |         |      |            |                   |
| <b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                                                      |                  |     |         |      |            |                   |
| 2.1 ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ เป็นต้น                                                                       |                  |     |         |      |            |                   |
| 2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น                                 |                  |     |         |      |            |                   |
| 2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ                                                                                |                  |     |         |      |            |                   |
| 2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ                                                                                    |                  |     |         |      |            |                   |
| 2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว อีเมล โลกออนไลน์ เป็นต้น                                                                                |                  |     |         |      |            |                   |
| <b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ</b>                                                                                                                      |                  |     |         |      |            |                   |
| 3.1 บุคลากรที่ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม                                                                                                                |                  |     |         |      |            |                   |
| 3.2 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                                                            |                  |     |         |      |            |                   |
| 3.3 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยาและพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน ประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน |                  |     |         |      |            |                   |
| 3.4 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น                                                   |                  |     |         |      |            |                   |
| 3.5 บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็กอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                               |                  |     |         |      |            |                   |
| <b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                                                       |                  |     |         |      |            |                   |
| 4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ และจุดรับส่งเด็กอย่างชัดเจน                                                                                                      |                  |     |         |      |            |                   |
| 4.2 มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับส่ง จุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครองที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                                                   |                  |     |         |      |            |                   |
| 4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์ ของเล่น เครื่องเล่นสนาม มุมพัฒนาการต่าง ๆ สื่อ หนังสือ วัสดุการเรียนการสอนอย่างเหมาะสมกับจำนวนเด็กเล็ก และแต่ละช่วงวัยของเด็กเล็ก                      |                  |     |         |      |            |                   |
| 4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม สื่อออนไลน์ เป็นต้น                                                           |                  |     |         |      |            |                   |
| 4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ อาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการแก่เด็ก พื้นที่สำหรับนอนกลางวัน ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการของผู้ปกครอง เป็นต้น          |                  |     |         |      |            |                   |

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ  
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

| ประเด็น                                                                                                                                                           | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            | ไม่มี<br>ความเห็น |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |                   |
| <b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                                       |                  |     |         |      |            |                   |
| 1.1 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการการรักษาความสะอาด                                                                                      |                  |     |         |      |            |                   |
| 1.2 ความทั่วถึงของการปฏิบัติงานในพื้นที่ให้บริการด้านการรักษาความสะอาด                                                                                            |                  |     |         |      |            |                   |
| 1.3 มีการจัดเก็บขยะสะอาดเรียบร้อย สม่ำเสมอ ถูกต้องตามสุขลักษณะ                                                                                                    |                  |     |         |      |            |                   |
| 1.4 การให้บริการการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                                            |                  |     |         |      |            |                   |
| 1.5 ความรวดเร็วในการทำงานเพื่อให้บริการการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ                                                                                              |                  |     |         |      |            |                   |
| <b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                                       |                  |     |         |      |            |                   |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการ มีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง                                                         |                  |     |         |      |            |                   |
| 2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น                          |                  |     |         |      |            |                   |
| 2.3 ช่องทางให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย                                                                                                            |                  |     |         |      |            |                   |
| 2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ                                                                     |                  |     |         |      |            |                   |
| 2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น เว็บไซต์ อีเมล เป็นต้น                                                                              |                  |     |         |      |            |                   |
| <b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                                                   |                  |     |         |      |            |                   |
| 3.1 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี เหมาะสมต่อการให้บริการ                                                                                                              |                  |     |         |      |            |                   |
| 3.2 ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                                                  |                  |     |         |      |            |                   |
| 3.3 ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ |                  |     |         |      |            |                   |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น                                           |                  |     |         |      |            |                   |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                                           |                  |     |         |      |            |                   |
| <b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                                        |                  |     |         |      |            |                   |
| 4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ การให้บริการ                                                                                                                   |                  |     |         |      |            |                   |
| 4.2 การปฏิบัติงานในพื้นที่ให้บริการมีความครอบคลุมทั่วถึง                                                                                                          |                  |     |         |      |            |                   |
| 4.3 ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการรักษาความสะอาดสำหรับผู้รับบริการ เช่น รถเก็บขยะ เครื่องกำจัดขยะ เครื่องมือตัดหญ้า ฯลฯ                                               |                  |     |         |      |            |                   |
| 4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม                                                                                    |                  |     |         |      |            |                   |
| 4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พื้นที่ให้ทิ้งขยะ จำนวนรถเก็บขยะ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ฯลฯ                                                        |                  |     |         |      |            |                   |

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....  
 .....

ส่วนที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

| ประเด็น                                                                                                                                                                                                    | ระดับความพึงพอใจ |     |             |      |                | ไม่มี<br>ความ<br>เห็น |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-------------|------|----------------|-----------------------|
|                                                                                                                                                                                                            | มากที่สุด        | มาก | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |                       |
| <b>1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                                                                                |                  |     |             |      |                |                       |
| 1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง                                                                           |                  |     |             |      |                |                       |
| 1.2 ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานเพื่อการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย                                                                                                                                        |                  |     |             |      |                |                       |
| 1.3 มีช่องทางในการขอใช้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว เช่น ระบบโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น                                                                                                 |                  |     |             |      |                |                       |
| 1.4 การให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย เป็นไปตามสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่ แก้ไขสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม                                                                                                     |                  |     |             |      |                |                       |
| 1.5 มีความพร้อมในการให้บริการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย การบริการเทคนิค อย่างรวดเร็ว                                                                                                                  |                  |     |             |      |                |                       |
| <b>2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                                                                                |                  |     |             |      |                |                       |
| 2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น                                                                                                                        |                  |     |             |      |                |                       |
| 2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น                                                           |                  |     |             |      |                |                       |
| 2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ                                                                                                          |                  |     |             |      |                |                       |
| 2.4 มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นในการรับบริการ                                                                                                                                 |                  |     |             |      |                |                       |
| 2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว อีเมล สื่อออนไลน์ เป็นต้น                                                                                                         |                  |     |             |      |                |                       |
| <b>3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                                                                                            |                  |     |             |      |                |                       |
| 3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ                                                                                                                                                |                  |     |             |      |                |                       |
| 3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความร่วมมือในการให้บริการอย่างสุภาพ ทันทิที่ที่เกิดเหตุ และให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                 |                  |     |             |      |                |                       |
| 3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญเรื่องการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ |                  |     |             |      |                |                       |
| 3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น                                                                                   |                  |     |             |      |                |                       |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการประสานความร่วมมือการดำเนินงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้โดยไม่มีข้อขัดข้อง                                                                                                          |                  |     |             |      |                |                       |
| <b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงานและในพื้นที่เกิดเหตุ)</b>                                                                                                                                |                  |     |             |      |                |                       |
| 4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ หรือช่องทางการติดต่อขอรับบริการอย่างชัดเจน                                                                                                                  |                  |     |             |      |                |                       |
| 4.2 ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้รับบริการ เช่น รถดับเพลิง ถังดับเพลิง ฯลฯ                                                                                  |                  |     |             |      |                |                       |
| 4.3 มีการวางระบบความปลอดภัยในขณะเข้าช่วยเหลือในพื้นที่เกิดเหตุ เช่น เชือกกันโซนความปลอดภัยระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ เป็นต้น                                                                             |                  |     |             |      |                |                       |
| 4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม สื่อออนไลน์                                                                                                              |                  |     |             |      |                |                       |
| 4.5 มีบริการหน่วยปฐมพยาบาลฉุกเฉินในระหว่างให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยแก่ผู้ประสบภัย                                                                                                                    |                  |     |             |      |                |                       |

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....  
 .....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

1. ....
2. ....

ความคาดหวังต่อการให้บริการ

1. ....
2. ....

❖ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม❖

## รายนามคณะผู้วิจัย

### หน่วยงานรับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง  
111 ถนนเพชรเกษม ตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง 92130  
โทรศัพท์ 0 7550 0888 โทรสาร 0 7550 0885  
[www.dusittrang.com](http://www.dusittrang.com)

### ผู้รับผิดชอบโครงการ

|                           |                                         |
|---------------------------|-----------------------------------------|
| ดร.ทรงศักดิ์ ชยานุเคราะห์ | ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง |
| โทร. 0 7550 0888 ต่อ 6801 |                                         |

### ที่ปรึกษา

|                                      |                              |
|--------------------------------------|------------------------------|
| รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริโรจน์ ผลพันธิน | อธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต |
|--------------------------------------|------------------------------|

## ช่องทางดาวน์โหลดเอกสารงานวิจัยในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม  
ประจำปีงบประมาณ 2564





มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ๓๓

111 ถนนเพชรเกษม ตำบลห้วยยอด  
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง 92130

โทรศัพท์ 0 75 500888 โทรสาร 0 75 500885

<http://trang.dusit.ac.th>