



รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอปากพะนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข จำนวน 300 คน

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ขนาคักดี)

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

คำนำ

การติดตามและประเมินผลเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่างๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผล ก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจะเป็นข้อมูลย้อนกลับที่สามารถนำไปปรับปรุงและกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ตระหนักถึงบทบาทในการวิจัยและการบริการวิชาการแก่ชุมชน จึงได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลหูล่องให้เป็นหน่วยทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งผลการประเมินดังกล่าว จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลในเชิงพัฒนาองค์กรต่อไป

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

หนังสือรับรองผลการประเมิน

คำนำ

สารบัญ

สารบัญตาราง

สารบัญภาพ

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน	2
1.3 ขอบเขตการประเมิน	2
1.4 ประโยชน์ของการประเมิน	2
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
2.2 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง	19
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
2.4 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ	22

บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน

3.1 วิธีดำเนินการประเมิน	23
3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล	25

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ	29

บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน	56
5.2 ข้อเสนอแนะ	57

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ตารางที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ	26
ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง แยกตามด้านต่างๆ	29
ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง แยกตามงานต่างๆ	30
ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	31
ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	32
ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	33
ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	34
ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	35
ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	36
ตารางที่ 10 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	37
ตารางที่ 11 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	38
ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	39
ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	40
ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี	41
ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	42
ตารางที่ 16 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	43
ตารางที่ 17 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	44
ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านรายได้หรือภาษี	45
ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	46
ตารางที่ 20 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	47
ตารางที่ 21 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	48

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	49
ตารางที่ 23 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	50
ตารางที่ 24 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข	51
ตารางที่ 25 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	52
ตารางที่ 26 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	53
ตารางที่ 27 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	54
ตารางที่ 28 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสาธารณสุข	55
ตารางที่ 29 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	56

ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป	8
ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ Co-production	8
ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ	22

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

การพัฒนาการบริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ โดยการพัฒนาการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผนและการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (อริสรา ป้องกัน, 2559 และวุฒิสาร ตันไชย, 2559 อ้างถึงใน นันทะ บุตรน้อย, 2563) ซึ่งรัฐได้มอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการ ท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจ และหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการ พัฒนาอย่างยั่งยืน ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 ได้กำหนดว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุ เป้าหมาย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง (4) ด้านการบริการสาธารณะ และ (5) ด้านธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561) เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าว อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะ การประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสถาบันการศึกษา ของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้รับการขึ้นบัญชีรายชื่อจากคณะกรรมการข้าราชการ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด (ก.ท.จ.) และคณะกรรมการ พนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.จังหวัด) ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 ของมิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้รับบริการในงานบริการ สาธารณะโดยตรงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดปีงบประมาณที่ขอรับการประเมิน ใน 4 ประเด็นหลัก

คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ และบรรลุประสิทธิภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล หูล่อง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล หูล่อง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.3 ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบล หูล่อง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีขอบเขตการประเมินดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา สำนวความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยครอบคลุมใน 4 ประเด็น คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยจะดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในภาพรวมของผู้ใช้บริการ และแยกตาม ประเภทของงานบริการ

2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการ งานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล หูล่อง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช และกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว

3. ขอบเขตของระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ จัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการ สำนวข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานผลการประเมิน แล้วเสร็จสิ้นภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1.4 ประโยชน์ของการประเมิน

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านคุณภาพ การให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มารับบริการซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตรงตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอบางบาล จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอบางบาล จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ ภาพลักษณ์องค์กร หลักธรรมาภิบาล และเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญๆ มีดังนี้

1) ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ (อานวย บุญรัตนโมตรี, 2559)

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้ (1) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด (2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง (3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้ผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน (4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ (5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2) หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ มีดังนี้ (อานวย บุญรัตนโมตรี, 2559)

2.1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่องจะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

2.2) หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

2.3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตาม

วิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้น ควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

3) องค์การจัดทำบริการสาธารณะ

องค์การจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท คือ (อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี, 2559)

3.1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ

เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ การบริการที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน การบริการที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น (1) การป้องกันประเทศ (2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ (3) การบริการด้านการคลัง และ (4) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

3.2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย (2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ (3) บริการสาธารณะทางด้านสังคม และการศึกษา และ (4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

3.3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

3.4) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน

วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

(1) กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

(2) การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่า การที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้เนื่องจากเอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ เพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ

(3) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

4) การพัฒนาการบริการสาธารณะ (Public Service Development)

การพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการหรือกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ

และสังคมให้กับท้องถิ่น โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ โดยการพัฒนาการบริการสาธารณะประกอบด้วย 6 ด้าน (อริสรา ป้องกัน, 2559 และวุฒิสาร ตันไชย, 2559 อ้างถึงใน นันทะ บุตรน้อย, 2563) ได้แก่

4.1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

(1) การคมนาคมและการขนส่ง ได้แก่ ทางบก อาทิ การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน และสะพาน การดูแลจัดตั้งสถานีขนส่ง และการจัดการจราจรในเขตพื้นที่ และทางน้ำ เช่น การบำรุงรักษาทางน้ำ การก่อสร้างและดูแลสถานีขนส่งทางน้ำ (ท่าเทียบเรือ)

(2) สาธารณูปโภค ได้แก่ แหล่งน้ำ/ระบบประปาชนบท อาทิ การดูแล รักษา พัฒนาซ่อมบำรุงแหล่งน้ำ และระบบประปาชนบท

(3) สาธารณูปการ ได้แก่ การจัดให้มีตลาด อาทิ การจัดให้มีและควบคุมตลาด การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง การผังเมือง อาทิ การจัดทำผังเมืองรวมจังหวัด และการวางและปรับปรุงผังเมืองรวม และการควบคุมอาคาร อาทิ การควบคุมอาคารและการเปรียบเทียบปรับคดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

4.2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่

(1) การส่งเสริมอาชีพ อาทิ การฝึกอบรม ส่งเสริม พัฒนากลุ่มอาชีพต่างๆ

(2) งานสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส อาทิ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ และการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น

(3) นันทนาการ การส่งเสริมการกีฬา อาทิ การจัดหาอุปกรณ์กีฬา การก่อสร้าง บำรุงรักษาสถานกีฬา การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อาทิ การบริหารจัดการ ดูแล บำรุงรักษาสวนสาธารณะ

(4) การศึกษา การจัดการศึกษาในระบบ อาทิ การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน หรือปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการจัดการศึกษาสงเคราะห์ การศึกษานอกระบบ อาทิ การบริหารการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอและการจัดการศึกษาระดับเขต งานห้องสมุดประชาชน เป็นต้น

(5) การสาธารณสุข การสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล อาทิ การส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และการส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็ก การพัฒนาอนามัยบนพื้นที่สูง การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อาทิ การควบคุมโรคติดต่อ งานสนับสนุนเงินอุดหนุนในการสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคเรื้อน ค่าสังคมสงเคราะห์และค่าฌาปนกิจ

(6) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย อาทิ การแก้ไขปัญหชุมชนแออัด การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย

4.3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่

(1) การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน อาทิ งานตรวจมาตรา ชั่ง ตวง วัด และการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค แก่ผู้บริโภค

(2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- (3) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อาทิ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้น
- (4) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาทิ การทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน และงานจัดทะเบียนสัตว์พาหนะ

4.4) ด้านการวางแผนและการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ได้แก่

- (1) การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การประสานจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน
- (2) การพัฒนาเทคโนโลยี อาทิ การบริการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชน
- (3) การส่งเสริมการลงทุน อาทิ งานบริการข้อมูลนักลงทุน และงานเผยแพร่และชักจูงการลงทุน
- (4) การพาณิชยกรรม อาทิ งานทะเบียนพาณิชย์
- (5) การพัฒนาอุตสาหกรรม อาทิ การกำกับดูแลโรงงาน การอนุญาตให้ตั้งโรงงาน
- (6) การท่องเที่ยว อาทิ การวางแผนการท่องเที่ยว การปรับปรุงดูแลบำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยว และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

4.5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่

- (1) การคุ้มครองดูแล บำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิ งานพัฒนาป่าชุมชน การควบคุมไฟป่า เป็นต้น
- (2) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ อาทิ การติดตามตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานตรวจสอบคุณภาพน้ำ งานตรวจสอบคุณภาพอากาศและเสียง และการบำบัดน้ำเสีย
- (3) การดูแลรักษาที่สาธารณะ อาทิ การดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะประโยชน์

4.6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่

- (1) การจัดการดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ อาทิ การบำรุงรักษาโบราณสถาน
- (2) การจัดการดูแลพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

2.1.2 แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ ที่สำคัญๆ มีดังนี้

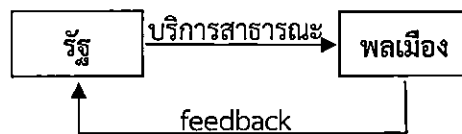
แนวคิดการร่วมกันผลิต (Co-production)

อรุณี สันฐิตวิณัย (2557) สรุปลักษณะสำคัญของแนวคิด Co-production ไว้ว่า แนวคิด Co-production เป็นแนวคิดที่ก่อตัวขึ้นที่สหรัฐอเมริกาในปลาย ค.ศ. 1960 เพื่อจัดการกับการขาดงบประมาณของท้องถิ่น และการคาดหวังบริการสาธารณะที่มีคุณภาพมากขึ้นของพลเมือง ส่งผลให้อาสาสมัครพลเมืองหรือองค์การชุมชน (voluntary and community organizations) เข้ามามีบทบาทในการจัดบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

Co-production เป็นกิจกรรมที่พลเมืองในฐานะผู้รับบริการสาธารณะ มีความสมัครใจเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดทำพร้อมกับได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระยะยาว โดยหวังให้บริการสาธารณะนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าการจัดบริการโดยภาครัฐเพียงลำพัง โดย Co-production ต้องอยู่บนฐานของความสัมพันธ์ที่เท่ากัน (mutual relation) ระหว่างผู้จัดบริการหรือเจ้าหน้าที่รัฐและผู้ให้บริการหรือชุมชน และทั้งสองฝ่ายจะต้องไว้วางใจซึ่งกันและกัน พร้อมกับการร่วมรับความเสี่ยงจากการจัดบริการร่วมกันด้วย (Bovaird, 2007 : 856 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิตวิณัย, 2557) ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าว

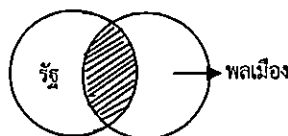
ช่วยสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างเสมอภาค (Equal participation) ตามระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของ Co-production เนื่องจากการมาร่วมกันผลิตบริการสาธารณะของพลเมืองและตัวแทนภาครัฐนั้นจะต้องมีการแบ่งปัน (Sharing) อำนาจ ทรัพยากร และความรับผิดชอบร่วมกัน และการผลิตบริการสาธารณะจะมีประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้ (Boyle and Harris, 2009 : 11,77 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิตวิณัยย์, 2557) ซึ่งแตกต่างจากประสิทธิภาพของการจัดการแบบเครือข่าย (Network Management) ที่ยังตัวแสดงหรือผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายยังมีน้อยเท่าไรจะยิ่งส่งผลดี เพราะสามารถบริหารจัดการได้ง่าย (Adam and Kriesi, 2007 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิตวิณัยย์, 2557)

ในระบบการจัดบริการสาธารณะแบบทั่วไบนั้นความสัมพันธ์ระหว่างรัฐ และประชาชนมีลักษณะเป็นสองฝ่ายชัดเจน คือ รัฐในฐานะผู้จัดบริการสาธารณะหรือผู้ผลิต และประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะหรือผู้บริโภค (Brudney and England, 1983 : 60 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิตวิณัยย์, 2557) ซึ่งการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะจะเกิดขึ้นเมื่อประชาชนส่งผลย้อนกลับ (feedback) ไปยังรัฐหรือตัวแทนรัฐ หลังจากได้รับบริการสาธารณะนั้นแล้ว



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง)
ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป

ขณะที่ระบบการจัดบริการสาธารณะแบบ Co-production นั้น เป็นระบบที่รัฐและประชาชนร่วมกันผลิตหรือจัดบริการสาธารณะ ทำให้ผลย้อนกลับ (feedback) เกี่ยวกับการจัดบริการนั้นเกิดขึ้นภายในกระบวนการจัดบริการสาธารณะ (internal feedback) ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงการจัดบริการระหว่างกระบวนการได้ ทำให้บริการสาธารณะที่ออกมาในฐานะผลผลิตของระบบมีประสิทธิภาพมากกว่าระบบทั่วไป (Brudney and England, 1983 : 61-62, Whitaker, 1980 : 245, Bovaird, 2007 : 856 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิตวิณัยย์, 2557) กล่าวคือ Co-production ช่วยจัดการปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะที่ไม่ประสบผลสำเร็จได้ (Needham, 2007 : 222 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิตวิณัยย์, 2557)



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง)
ในความสัมพันธ์ Co-production

จากความสัมพันธ์ข้างต้น ย่อมแสดงให้เห็นว่า Co-production นั้น ตัวแทนรัฐ อย่างข้าราชการ โดยเฉพาะข้าราชการระดับท้องถิ่นจะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติและทักษะในการจัดบริการสาธารณะโดยจะต้องปรับบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวก หรือผู้ให้ความช่วยเหลือ และต้องไม่มองว่าผู้รับบริการที่มาร่วมการจัดบริการสาธารณะเป็นผู้ป่วย หรือลูกค้า หรือผู้รับอีกต่อไป (Boyle and Harris, 2009 : 17 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิตวิณัย, 2557) ซึ่งจะทำให้ข้าราชการประจำและรัฐศาสตร์จะต้องหันมาให้ความสนใจกับข้าราชการระดับล่าง (low-paid frontline officials) และรูปแบบการจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (local public services) มากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ (Needham, 2007 : 223, Brudney and England, 1983 : 59, 64 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิตวิณัย, 2557)

นอกจากจะปรับบทบาทภาครัฐแล้ว Co-production ยังปรับวิธีคิดและบทบาทของพลเมืองด้วย เพราะการร่วมกันผลิตนั้นจะช่วยให้เกิดทางเลือกในการจัดบริการสาธารณะที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งพลเมืองในฐานะผู้ร่วมผลิตจะร่วมคิดและรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะนั้นให้ประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาการจัดบริการสาธารณะในระยะยาว รวมถึงการมองในเชิงป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งด้านการพัฒนาความเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบและพัฒนาการจัดบริการสาธารณะด้วย (Boyle and Harris, 2009 : 17, Needham, 2007 : 223, Meijer, 2001 : 600 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิตวิณัย, 2557)

การร่วมผลิตหรือจัดบริการสาธารณะของรัฐและพลเมืองนั้นยังช่วยให้เกิดธรรมาภิบาล และลดการทุจริตได้ เพราะพลเมืองที่เข้าร่วมผลิตนั้นจะสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะนั้น ส่งผลให้ตัวแทนรัฐจะต้องระมัดระวังในการดำเนินการ

2.1.3 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ ที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้ (ชัชวาล ทัดศิริช, 2552)

1) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดย กรอนรูส (Gronroos, 1984 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริช, 2552) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

(1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

(2) ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

(3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

(4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

(5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทัน่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

(6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995 : 53 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, 2552) ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการ ดังต่อไปนี้

- (1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
- (2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
- (3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
- (4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
- (5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
- (6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
- (7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
- (8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- (9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

2) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

2.1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง โดยซีแธมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, 2552) ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีบริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์และเดโตร (Tanner and Detoro, 1992 : 68-69 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการจึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

- (1) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
- (2) ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
- (3) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
- (4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

2.2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้ หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อดัชนีอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตามยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) ประกอบไปด้วย

- (1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
- (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
- (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ
- (4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรม ของผู้รับบริการ
- (5) บริบท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์
- (6) การรวม โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

2.3) ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสพการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

นอกจากนั้น มิลเลต (Millet, 1997 : 16-17 อ้างถึงใน มริษา ไกรงู, 2553) ยังได้กล่าวถึง เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง 5 ประการดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานคติว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันจากการให้บริการ ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Time Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลของการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือความตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่หรือให้บริการได้ดีมากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

และซีแหมล พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวิษ, 2552) ได้กล่าวถึง การวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ไว้ว่า ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ผู้ให้บริการคาดหวัง คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้น เพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ผู้ให้บริการสามารถพิจารณาตัวชี้วัดที่ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ 10 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่างๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ต่อมาภายหลัง ซีแอมล์ พาราชูรามา และเบอร์รี ได้มีการพัฒนาตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 10 มิติ ให้เหลือเพียง 5 มิติหลัก คือ

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

2.1.4 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีแนวคิดทฤษฎีต่างๆ สรุปได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ม.ป.ป.)

1) ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

1.1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของการบริการ ที่ผู้รับบริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการ ที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.1.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของผู้รับบริการก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.1.3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

1.2) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.2.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อการบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

1.2.2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญๆ ดังนี้

2.1) ผลสัมฤทธิ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

2.2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

2.3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

2.5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

2.7) กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

3) องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

(1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลสัมฤทธิ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลสัมฤทธิ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

(2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษา

สื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยโมตรจิตของการบริการที่แท้จริง

4) แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ มีแนวทางดังนี้

4.1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

4.2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน

4.3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ

4.4) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

4.5) การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงสำคัญของการสร้างความพึงพอใจ ของผู้รับบริการการควบคุมไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

2.1.5 ภาพลักษณ์องค์กร

เกษม จันทรน้อย (เกษม จันทรน้อย, 2537 อ้างถึงใน ปณณวัชร พิชราวลัย, 2558) ได้กล่าวถึงภาพลักษณ์องค์กร สามารถแบ่งเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้

1) ด้านองค์กร คือ เป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญ สามารถทำให้สถาบัน หน่วยงานมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือศรัทธาจากกลุ่มที่เกี่ยวข้อง และจะทำให้องค์กร หน่วยงาน สถาบันนั้นๆ มีความเจริญก้าวหน้าได้รับความเชื่อถือจากประชาชนและมีความมั่นคง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

2) ด้านพนักงาน คือ พนักงานมีความสำคัญ สามารถเป็นกระบอกเสียง ผู้นำสารขององค์กรสู่ผู้รับบริการ และเป็นจุดสำคัญในการติดต่อและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการกับองค์กร อันจะนำมาสู่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ในความคิดของผู้รับบริการ พนักงานทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้องในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร เช่น พนักงานต้องมีความรู้ความสามารถ มีบุคลิกภาพที่ดี มนุษยสัมพันธ์ดี มีทักษะในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถืออันจะสร้างภาพลักษณ์ที่แก่องค์กร

3) ด้านการบริการ เป็นภาพลักษณ์ด้านบริการที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนผู้รับบริการ มีความทันสมัย บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ภาพลักษณ์ด้านบริการไม่รวมถึงบทบาทหรือพฤติกรรมขององค์กร เป็นภาพลักษณ์ที่เกิดจากการปรุงแต่งให้เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังต้องมีความหลากหลาย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

4) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีว่าองค์กรนี้เป็นสมาชิกที่ดีต่อสังคม คือ การมีความรับผิดชอบต่อช่วยเหลือประชาชน การให้หรือส่งเสริมการศึกษา การจัดกิจกรรมพิเศษ ฝึกอบรมอาชีพ และช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัย เป็นต้น

2.1.6 หลักธรรมาภิบาล

“หลักธรรมาภิบาล” หรืออาจเรียกได้ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักธรรมรัฐ และบรรษัทภิบาล ฯลฯ” ซึ่งเรารู้จักกันในนาม “Good Governance” ที่หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรมนั้น ไม่ใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกัน เป็นสังคมของมวลมนุษย์เป็นพันๆ ปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสงบสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน (สืบค้นจาก www.sciubu.ac.th/document/หลักธรรมาภิบาล.pdf เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2560)

องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการดังนี้

1) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ และกติกาต่างๆ ให้ทันสมัย และเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิกโดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกัน อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวโดยสรุป คือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่กระทำกันตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

2) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยม ที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตความเสียสละ ความอดทนขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น

3) หลักความโปร่งใส คือ การทำให้สังคมเป็นสังคมที่เปิดเผยมูลข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน

4) หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้สังคมเป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์การแสดงประชามติ หรืออื่นๆ และจัดการผูกขาดทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

5) หลักความรับผิดชอบ ผู้บริหาร ตลอดจนคณะข้าราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำ ต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันที

6) หลักความคุ้มค่า ผู้บริหาร ต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจำกัด ดังนั้นในการบริหารจัดการ จำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า ซึ่งจำเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนโดยส่วนรวม

2.1.7 เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ท (Likert technique) กำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวลีเคิร์ท

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด
2. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด
3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆ ของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุม ต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ
4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่าข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ
5. ทำการทดลองใช้ ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่นของมาตราวัดทัศนคติ
6. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	มีความพึงพอใจในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	มีความพึงพอใจในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	มีความพึงพอใจในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อยที่สุด

2.2 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง

(องค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง. www.hulong.go.th, สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2564)

ประวัติความเป็นมา

ตำบลหูล่อง เดิมชื่อ “ตำบลบางหวด” ต่อมา มีการแบ่งเขตการปกครองออกเป็นหนึ่งตำบล เนื่องจากพื้นที่แห่งนี้มีแม่น้ำปากพนังไหลผ่าน และเป็นพื้นที่แห่งเดียวตลอดแม่น้ำปากพนังที่มีการทำประมงโดยใช้โพงพาง ในการทำโพงพางนั้นจะต้องมีล่องเพื่อกักจับสัตว์น้ำ ชาวบ้านจึงเรียกพื้นที่แห่งนี้ว่า “หูล่อง” ตำบลหูล่องมีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 7 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านสุขุม หมู่ 2 บ้านบางไทร หมู่ 3 บ้านออก หมู่ 4 บ้านตรงบน หมู่ 5 บ้านสระโพธิ์ หมู่ 6 บ้านสองพี่น้อง และหมู่ 7 บ้านปากตรงล่าง

แสดงที่ตั้งและระยะห่างจากอำเภอ

องค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอปากพนัง มีระยะห่างจากที่ว่าการอำเภอปากพนัง 10 กิโลเมตร และตั้งอยู่ห่างจากศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นระยะทางประมาณ 40 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	จดกับ เทศบาลเมืองปากพนัง ตำบลปากพนังตะวันตก
ทิศใต้	จดกับ ตำบลบ้านใหม่
ทิศตะวันออก	จดกับ แม่น้ำปากพนัง
ทิศตะวันตก	จดกับ ตำบลคลองกระบือ

ภูมิประเทศ เป็นที่ราบลุ่มสลับกับลุ่มมาก สามารถแบ่งออกเป็น 2 บริเวณ ดังนี้

1. พื้นที่ราบลุ่มส่วนใหญ่อยู่บริเวณทางทิศตะวันออกของตำบล อยู่บริเวณหมู่ที่ 2, 3, 5, 6 และหมู่อื่นๆ กระจัดกระจาย โดยเฉพาะหมู่ที่ 5 ยังเป็นที่ตั้งของโครงการพระราชดำริที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนางานด้านการเกษตรกรรมอีกด้วย

2. พื้นที่ลุ่มมากส่วนใหญ่อยู่บริเวณทางทิศตะวันตกของตำบล อยู่บริเวณหมู่ที่ 1, 4 และหมู่ที่ 7 บางส่วน

เนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลหูล่อง ปัจจุบันมีเนื้อที่ประมาณ 20.47 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็น 12,794 ไร่ และเป็นที่ตั้งของโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

เขตการปกครอง ตำบลหูล่องแบ่งเขตการปกครองเป็น 7 หมู่บ้าน ดังนี้

จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เดิมหมู่บ้านมี 5 หมู่บ้าน ได้แก่

- หมู่ที่ 3 บ้านบางซอย
- หมู่ที่ 4 บ้านตรงบน
- หมู่ที่ 5 บ้านสระโด
- หมู่ที่ 6 บ้านสองพี่น้อง
- หมู่ที่ 7 บ้านปากตรงล่าง

จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นบางส่วนมี 2 หมู่บ้าน ได้แก่

- หมู่ที่ 1 บ้านคลองสุขุม
- หมู่ที่ 2 บ้านศรีสมบูรณ์

อาชีพ

- อาชีพเกษตรกร ประมาณร้อยละ 70
- อาชีพรับจ้าง ประมาณร้อยละ 10
- อาชีพข้าราชการ ประมาณร้อยละ 10
- อาชีพอื่นๆ ประมาณร้อยละ 10

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2562) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 139 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 10 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดยะลา จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพังงา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพัทลุง และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.67$) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.71$) มากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.68$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.67$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.65$) ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการให้สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 ส่วนด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย มีประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำกว่าร้อยละ 90 ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอฟะนิง จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน พร้อมกับจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอฟะนิง จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า บริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ

บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ยังมีบางบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพองกุล (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.83

กภาพนก ช่วยชู (2557) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการลดขั้นตอนการการปฏิบัติราชการ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมและด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (ร้อยละ 85.60) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการลดขั้นตอนการการปฏิบัติราชการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

มาลี พูนผลแสนชัย (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$) รองลงมาเป็นด้านระบบการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$)

รัฐกิจ หิมะคุณ (2557) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะได้ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.20$) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$) และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.94$) ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า โดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$) โดยมีมิติด้านประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ และมีมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ย

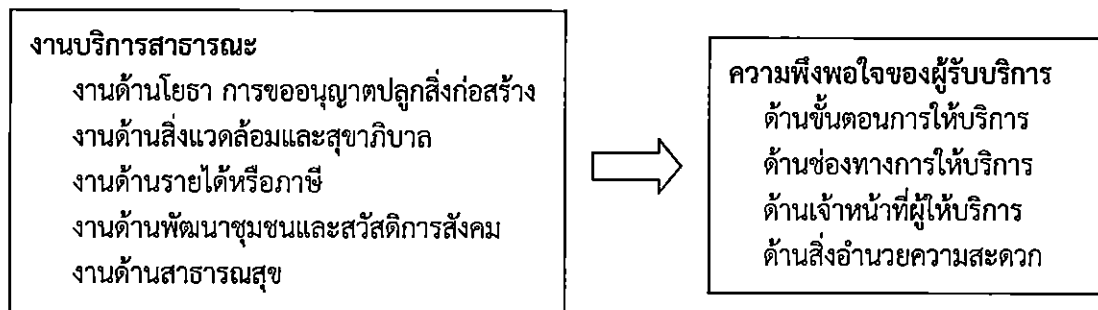
ความสำเร็จอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$) รองลงมาคือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$) และมิติด้านการพัฒนาองค์การ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$)

สุพรรณตา ภาราม (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนจากการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$) โดยมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.97$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 3.79$) ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ($\bar{x} = 3.77$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ ($\bar{x} = 3.49$)

อมรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยทุกด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเป็นอันดับสุดท้าย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.4 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหุด่อง มีกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมิน

3.1 วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหูล่องขอรับการประเมิน จำนวน 5 งานบริการ ดังนี้

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) งานด้านสาธารณสุข

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการประเมินคือ ตัวแทนของผู้ใช้บริการจากประชากรทั้งหมด ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตร ดังนี้ (Cochran, 1977)

$$n = \frac{z^2}{4e^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ในเชิงสถิติ

z คือ คะแนนมาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

โดยการคำนวณครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากร ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างกำหนดไว้ในระดับร้อยละ 10 หรือ 0.10 ซึ่งแทนค่าในสูตรดังกล่าวได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.65)^2}{4(0.10)^2} \\ &= 68.06 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดเชิงสถิติต้องมีจำนวน 69 คน อย่างไรก็ตาม ภายใต้งบประมาณที่กำหนดและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน โดยการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่รับบริการตามสัดส่วนของผู้รับบริการในแต่ละงานที่จะประเมิน (Quota Sampling) ดังนี้

1) สอบถามข้อมูลจากครัวเรือนด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยสอบถามจากหัวหน้าครัวเรือนหรือสมาชิกของครัวเรือนที่รับบริการงานต่างๆ และมีความพร้อม รวมทั้งยินดีที่จะตอบแบบสอบถาม

2) สอบถามข้อมูลจากครัวเรือน โดยใช้โทรศัพท์ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (snowball sampling) โดยเริ่มต้นสอบถามข้อมูลต่างๆ จากรายชื่อจำนวนหนึ่งของผู้รับบริการในแต่ละงาน หลังจากนั้นจึงให้ผู้รับบริการที่ตอบข้อมูลแล้วเสร็จ เสนอรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้รับบริการรายอื่นๆ เพื่อที่จะโทรศัพท์สอบถามผู้รับบริการรายต่อไป จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละงาน

3.1.2 ตัวแปรและการวัดตัวแปร

ตัวแปร ที่ใช้ในการประเมินมี 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม นั่นคือ

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ประเภทของงานบริการ

1.2 เพศ

1.3 อายุ

1.4 สถานภาพ

1.5 อาชีพ

1.6 การศึกษา

1.7 รายได้

1.8 เวลาที่ใช้บริการ

1.9 จำนวนการใช้บริการ

2) ตัวแปรตาม (Dependent variables)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล
หูล่อง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

การวัดตัวแปร

1) ตัวแปรอิสระ มีวิธีการวัดตัวแปร ดังนี้

ประเภทของงานบริการ เพศ สถานภาพ และอาชีพ จะใช้การวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (nominal scale) ส่วนตัวแปรอายุ จะใช้การวัดตัวแปรแบบอัตราส่วน (ratio scale) สำหรับตัวแปรการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาในการขอรับบริการ และจำนวนครั้งในการรับบริการ จะใช้การวัดตัวแปรแบบอันดับ (ordinal scale)

2) ตัวแปรตาม มีวิธีการวัดตัวแปรในประเด็นการประเมินทั้ง 4 ด้าน นั่นคือ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีการวัดตัวแปรแบบอันดับ (ordinal scale)

3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดเก็บข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยการนำแบบสำรวจสอบถามผู้รับบริการงานบริการสาธารณะ จากองค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง ทั้งตอนที่ 1 และ 2 พร้อมทั้งสัมภาษณ์รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนที่รับบริการ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่องค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง ได้รวบรวมไว้แล้ว นอกจากนั้น ได้ค้นคว้าเอกสารเชิงวิชาการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

3.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้วโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows
- 3) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในรูปของตาราง รวมทั้งแปลผลการวิเคราะห์

3.2.2 สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล

ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และร้อยละ

ส่วนการแปลผลความพึงพอใจเพื่อจัดอันดับความพึงพอใจ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

3.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ตอนที่ 3 สรุป และข้อเสนอแนะ

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ ผลปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของงานบริการ		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	60	20.0
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	50	16.7
งานด้านรายได้หรือภาษี	95	31.7
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	65	21.6
งานด้านสาธารณสุข	30	10.0
รวม	300	100.0
เพศ		
ชาย	152	50.7
หญิง	148	49.3
รวม	300	100.0
อายุ		
18 – 20 ปี	12	4.0
21 – 40 ปี	101	33.7
41 – 60 ปี	143	47.7
61 ปีขึ้นไป	44	14.6
รวม	300	100.0
สถานภาพ		
โสด	65	21.7
สมรส	205	68.3
หม้าย/หย่าร้าง	30	10.0
รวม	300	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	47	15.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	13.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	93	31.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	39	13.0
ปริญญาตรี	79	26.3
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.7
รวม	300	100.0
อาชีพ		
การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง	91	30.3
รับจ้างทั่วไป	42	14.0
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	7.3
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	90	30.0
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	36	12.0
นักเรียน/นักศึกษา	12	4.0
อื่นๆ	7	2.4
รวม	300	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	34	11.3
1 - 5,000 บาท	27	9.0
5,001 - 10,000 บาท	119	39.7
10,001 - 15,000 บาท	51	17.0
15,001 - 20,000 บาท	52	17.3
20,001 บาทขึ้นไป	17	5.7
รวม	300	100.0
จำนวนครั้งในการขอรับบริการ		
1 - 5 ครั้ง/ปี	265	88.3
6 - 10 ครั้ง/ปี	17	5.7
11 - 15 ครั้ง/ปี	11	3.7
มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	7	2.3
รวม	300	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาในการขอรับบริการ		
ตุลาคม – ธันวาคม 2563	57	19.0
มกราคม – มีนาคม 2564	49	16.3
เมษายน – มิถุนายน 2564	154	51.3
กรกฎาคม – กันยายน 2564	40	13.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน จากผู้มาใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ส่วนมากเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.7 โดยส่วนมากมีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาคือ 21 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.7 ส่วนมากมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 68.3 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 21.7

ผลการวิเคราะห์ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.3 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ปศุสัตว์/ประมง คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมาคือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 30.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาคือ 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.3

จำนวนครั้งในการขอรับบริการส่วนมากเท่ากับ 1 - 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 88.3 รองลงมาคือ 6 - 10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 5.7 และส่วนมากมาขอรับบริการในช่วงเดือนเมษายน - มิถุนายน 2564 คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาคือ ตุลาคม - ธันวาคม 2563 คิดเป็นร้อยละ 19.0

4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหุ่ล่อง ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุ่ล่อง แยกตามด้านต่างๆ

ด้านที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.33	97.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.35	96.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.28	98.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.31	97.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.87	0.32	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหุ่ล่อง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่องแยกตามงานต่างๆ

งานที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.90	0.25	98.00	มากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
5. งานด้านสาธารณสุข	4.89	0.29	97.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.87	0.32	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามงานต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหุส้อง แยกตามงานและรายชื่อ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหุส้อง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.77	0.43	95.40	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง
อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน
โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82
หรือร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80
หรือร้อยละ 96.00

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง
อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน
โดยมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอ และแต่ละช่องทางการให้บริการ
ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ
แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ
96.40

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง
อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน
โดยมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ
ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง
อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน
โดยมีความพึงพอใจความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนน
เฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนน
เฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40

2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.44	94.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.84	0.37	96.80	มาก
เฉลี่ย	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอบางบาล จังหวัดนครราชสีมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด และความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอบางบาล จังหวัดนครสวรรค์ ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอ และแต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอบางบาล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	x̄	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.73	0.44	94.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอบางแพ จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ และความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.23	98.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.34	96.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	0.16	99.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.90	0.25	98.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.97	0.18	99.40	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.94	0.23	98.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอบางบาล จังหวัดนครสวรรค์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.52	0.50	90.40	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.80	0.34	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอบางบาล จังหวัดนครสวรรค์ ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมา คือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.97	0.18	99.40	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.96	0.16	99.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอบางบาล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอบางบาล จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	0.21	99.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง
อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ
ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ
ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง
อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ
ที่มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80
รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92
หรือร้อยละ 98.40

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอบางบาล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.98	0.12	99.60	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.95	0.21	99.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง
อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ
ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 รองลงมาคือ
ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80

5. งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.35	97.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.36	96.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.25	98.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	0.20	98.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.89	0.29	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านสาธารณสุขมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.83	0.8	96.60	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.85	0.35	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอบางบาล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ และความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.77	0.43	95.40	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.83	0.36	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอบางบาล จังหวัดนครสวรรค์ ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมา คือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.97	0.18	99.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.96	0.25	99.20	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.94	0.25	98.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง อำเภอบางบาล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านสาธารณสุข แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อรุณี สันธิติวณิชย์. (2557). การร่วมกันจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นของพลเมือง : กรณีศึกษาการจัดการขยะของชุมชนชลประทาน จังหวัดอุบลราชธานี. ว.วิชาการ Veridian E-Journal. 7 : 625-635.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพฯ.
- อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6 : 25-37.
- ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2564, จาก www.hulong.go.th.
- หลักธรรมาภิบาล. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2560. จาก www.sci.ubu.ac.th/document/หลักธรรมาภิบาล.pdf.
- Cochran, William G. (1977). *Sampling techniques*. 3rd ed. John Wiley & Sons.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
(1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ประเภทของการขอใช้บริการ

- ☐ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ☐ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- ☐ งานด้านรายได้หรือภาษี
- ☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ☐ งานด้านสาธารณสุข

2. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง

3. อายุ.....ปี

4. สถานภาพ

- ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/หย่าร้าง

5. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพ

- ☐ การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ☐ นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ ว่างาน ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)

- ☐ ไม่มีรายได้ ☐ 1 - 5,000 บาท
- ☐ 5,001 - 10,000 บาท ☐ 10,001 - 15,000 บาท
- ☐ 15,001 - 20,000 บาท ☐ 20,001 บาทขึ้นไป

8. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

- ☐ 1 - 5 ครั้ง/ปี ☐ 6 - 10 ครั้ง/ปี
- ☐ 11 - 15 ครั้ง/ปี ☐ มากกว่า 15 ครั้ง/ปี

9. ช่วงเวลาในการขอรับบริการ

- ☐ ตุลาคม - ธันวาคม 2563 ☐ มกราคม - มีนาคม 2564
- ☐ เมษายน - มิถุนายน 2564 ☐ กรกฎาคม - กันยายน 2564
- ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ					
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด					
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ					
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย และเพียงพอ					
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน					
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ					
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ					
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ					
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยทักษิณ
ขอขอบคุณในความร่วมมือ