



รายงานการประเมินผล  
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม  
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยมหิดล  
ปี พ.ศ. 2568

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี เป็นภาระงานตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2568 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม 2) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม และ3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี

โดยผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้การสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานต่าง ๆ และมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามหรือจากประชาชนซึ่งเป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ผสมผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยได้ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และคำถามปลายเปิด

โดยการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัย ทำการศึกษาความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชนที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 500 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ จำนวน 5 คน สามารถสรุปผลการศึกษจากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 500 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.40 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 25.20 มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 36.20 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย ร้อยละ 32.20 และส่วนใหญ่อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 30.40

ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.819$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.37 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 เท่ากับ 10 คะแนน (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.751$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.02 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.820$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.868$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.36 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.836$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.72 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

### 1.งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.786$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.72 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.782$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.64

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.723$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.46

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.861$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.22

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.777$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.54

### 2.งานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.882$ ) และมีระดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.65 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.826$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.52

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.879$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.58

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.918$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.36

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.906$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.12

### 3.งานการให้บริการสาธารณสุขภาค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.817$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.35 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.841$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.82

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.802$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.04

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.851$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.02

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.775$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.50

### 4.งานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.782$ ) และมีระดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.64 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.649$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 92.98

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.851$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.02

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.811$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.22

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.817$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.34

#### 5. งานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.826$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.52 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.656$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 93.12

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.845$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.90

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.898$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.96

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.905$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.10

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม มีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึง

พอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ **งานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 97.65** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ **งานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ร้อยละ 96.52** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) **งานการให้บริการสาธารณสุขโรค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา ร้อยละ 96.35** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) **งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 95.72** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และ**งานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ ร้อยละ 95.64** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

#### 1. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

บริการดี มีความเป็นมิตรกับประชาชน สามารถตอบคำถามได้ดี พุดจาไพเราะ ควรให้บริการนอกสถานที่ ให้คำปรึกษาได้ทุกเรื่อง เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ รายละเอียดการยื่นเสียภาษีให้มีความชัดเจน เพิ่มส่วนลดภาษี ด้านใด ได้บ้าง มีบริการน้ำดื่มดีมาก การให้ความช่วยประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ของขั้นตอนต่างๆในการจัดเตรียมเอกสารการยื่นภาษีต่าง ๆ เพื่อความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูลในการเข้ารับบริการภายในสำนักงาน นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถ เข้าถึงบริการได้ จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้

แล้วเสร็จในครั้งเดียว ทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง

## 2. งานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ดีมาก สถานที่ดูดี สะอาด สะดวก และปลอดภัย มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนที่ครบวงจรและมีคุณภาพ การใช้เทคโนโลยีในการสอนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการการเรียนรู้ และปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีความทันสมัย เช่น การใช้แพลตฟอร์มการเรียนการสอนออนไลน์ และการใช้แอปพลิเคชันในการฝึกภาษาต่าง ๆ รวมไปถึงการสนับสนุนให้มีโครงการแข่งขันทางด้านต่าง ๆ เช่น การประกวดทางด้านศิลปะ การแข่งขันทางวิชาการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีจัดกิจกรรม การเรียนรู้ให้กับประชาชนอย่างเหมาะสมในแต่ละช่วงวัย เช่น มีโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุ โดยการนำปราชญ์ชาวบ้านภายในชุมชนมาให้ความรู้ หรือประดิษฐ์สิ่งของ เพื่อที่จะสามารถสร้างรายได้บางส่วนให้กับผู้สูงอายุ มีกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมพัฒนาการสำหรับเด็ก ควรมีการใช้แหล่งเรียนรู้ในชุมชนให้เกิดประโยชน์ หรืออาจจะเปิดโอกาสให้ปราชญ์ชาวบ้านเป็นวิทยากรในการดำเนินกิจกรรม เช่น โครงการเศรษฐกิจพอเพียง มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียนและสามารถนำไปใช้ในชีวิตรประจำวันได้ มีกระบวนการเรียนการสอนที่ก้าวหน้า และทันต่อเหตุการณ์ ไม่ล้าสมัย โดยปัจจุบันเป็นการเรียนรู้เป็นแบบดิจิทัล ควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียน หรือจัดทำเป็นสื่อการเรียนการสอนแบบเรียนรู้ทางไกลผ่านสื่อเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน เนื่องจากไม่ได้จำกัดให้อยู่ในสถานที่เดียวเท่านั้น เน้นการเรียนแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Student-centered learning) และสามารถช่วยลดช่องว่างระหว่างการเรียนรู้ในเมืองกับท้องถิ่นได้ถือว่าการสร้างความเสมอภาคทางการศึกษา นอกจากนี้ควรมีการแจกหรือมีบริการให้ยืม เครื่องมือ อุปกรณ์การเรียน แท็บเล็ตพีซี เนื่องจากเครื่องมือเหล่านี้ถือเป็นอีกเครื่องมือหนึ่ง que ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย รวดเร็ว และมีคุณลักษณะที่เหมาะสมที่ช่วยในการจัดการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี หากมีการสนับสนุนให้สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ ก็จะช่วยทำให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในยุคดิจิทัล นอกจากนี้แล้วควรมีการสนับสนุนด้านทุนการศึกษา เครื่องแบบนักเรียน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเรียนให้ผู้เรียนที่เรียนดีแต่มีฐานะยากจน เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสและความเท่าเทียมด้านการศึกษาให้มากขึ้น ทำให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจที่ดีในการเรียน เกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง ในทางด้านผู้สอนควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถค้นคว้าหาความรู้ในสิ่งที่ตนถนัดและสนใจตามความเหมาะสม ไม่ปิดกั้นความคิดของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนรู้สึกสนุก ตื่นเต้นกับการเรียน กล้าแสดงศักยภาพของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ สามารถนำความรู้ที่นำมาต่อยอดหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัวให้ดียิ่งขึ้นได้

### 3. งานการให้บริการสาธารณสุขภาค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา

ควรมีการตรวจติดตามซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน(ไฟฟ้าสาธารณะ , น้ำประปา) ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบดูแล นอกจากนี้ควรจัดทำระบบรับแจ้งติดตามการซ่อมบำรุงหรือแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบโครงสร้างพื้นฐานต่างๆในพื้นที่ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายต่อประชาชนในชุมชนและการทำงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะมีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

### 4.งานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ

มีการจัดโครงการให้ความรู้ทางด้านสาธารณสุขภายในชุมชนอย่างทั่วถึง และครอบคลุม ต่อกลุ่มคนทุกช่วงวัย เพื่อให้คนภายในชุมชนสามารถรักษาตัวเองได้ในเบื้องต้น นอกจากนี้ในกลุ่มผู้ช่วยสูงอายุหรือผู้ป่วยติดเตียง ควรมีการจัดหน่วยแพทย์ให้บริการภายในพื้นที่ร่วมด้วย เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงการรักษา รวมถึงการอบรม อสม. ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้คนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง และการจัดทำかるลงทะเบียนรายชื่อออนไลน์เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนในการลงพื้นที่ชุมชนให้ตรงตามความต้องการของประชาชนและแม่นยำยิ่งขึ้น นอกจากนี้การให้บริการทางด้านสาธารณสุขควรมีการจัดบริการให้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลกับผู้รับบริการเกี่ยวกับการมาใช้บริการ มีป้ายบอกสถานที่ แนะนำขั้นตอน ตามจุดให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริการได้เข้าใจขั้นตอน และสามารถเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องถือเป็นการช่วยลดระยะเวลาการให้บริการลง อีกทั้งยังควรมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่เยี่ยมและติดตามผลผู้ป่วยติดเตียง ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ รวมทั้งการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน เพื่อให้สะดวกกับผู้ป่วยที่ไม่สะดวกในการที่จะไปรับบริการได้ด้วยตนเอง อาจจะเนื่องด้วยระยะทางหรืออาการป่วย ควรมีการส่งเจ้าหน้าที่ อาสาสมัครสาธารณสุขเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะ

ความรู้ และประสิทธิภาพด้านสาธารณสุขมากขึ้น รวมไปถึงการแสดงผลออกในการให้บริการที่ดี ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น นอกจากนั้นแล้วควรมีการจัดอบรมให้กับประชาชนเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยหายใจ เพื่อที่จะสามารถเข้าช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงทีหากเกิดสถานการณ์ที่คับขัน ทางหน่วยงานหรือทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่สะอาดปลอดภัย พร้อมให้บริการ และมีสภาพห้องที่ทำงานสะอาดเรียบร้อย ให้อากาศถ่ายเท ไม้รื้อสึกอืดอาด ควรจัดระบบการนัดหมายโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และพิมพ์บัตรนัดด้วยข้อความที่เห็นชัดเจน ควรจะนำเทคโนโลยีมาใช้ในขอรับยาต่อเนื่องจากแอปพลิเคชันและนัดวันเวลาที่ประชาชนสะดวกไปขอรับยา เพื่อเป็นการลดจำนวนคนที่ไปใช้บริการ ทำให้การดำเนินงานมีความรวดเร็วขึ้น ควรเพิ่มค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) ที่เสียสละให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน เป็นขวัญและกำลังใจให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขในการดำเนินงานต่อไป ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดการกับโรคติดต่อและภัยคุกคามด้านสุขภาพ เตรียมพร้อมป้องกันและแก้ไขปัญหา คอยสังเกต ฝ้าระวัง พาหะนำโรคตามฤดูกาล เช่น โรคไข้เลือดออก โรคชิกุนกุนยา โรคฉี่หนู ฯลฯ มีการเตือนและเปิดเผยข้อมูลการติดต่อของ โรคตามฤดูกาลภายในชุมชน ไม่ปิดบังจำนวนที่แท้จริงของผู้ป่วย เพื่อให้ประชาชนที่มีบ้านหรือที่พักติดต่อกับผู้ป่วยที่เป็นโรคให้คอยสังเกตอาการ ระวังตัว และป้องกันการติดต่อของโรคนั้น

### 5. งานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

บริการเป็นอย่างดี ติดตามงาน เอกสารน้อย รวดเร็ว และให้รายละเอียดการลงทะเบียนต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน ควรมีการจัดโครงการให้ความรู้ความเข้าใจ ในการเลี้ยงดูเด็กก่อน สำหรับคุณแม่มือใหม่ชุมชน เป็นต้น นอกจากนี้ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กับผู้มารับบริการมากขึ้น เพื่อความรวดเร็วของการทำงาน และสร้างกฎระเบียบวินัยให้เคร่งครัด และเอาใจใส่ดูแลประชาชนมากขึ้น และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน ขององค์กร นำความคิดเห็นที่ประชาชนผู้มาใช้บริการเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงาน ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กร ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังของการมาติดต่อขอรับบริการ และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใดๆ เป็นพิเศษ มีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและ

เพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มี การให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคนอาจมีภารกิจในงานประจำของ ตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ ควรมีการปรับปรุง ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ เช่น ทางลาดสำหรับผู้พิการ จัดให้มีบริการอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ไว้บริการแก่ผู้พิการ การจัดหาสื่อต่างๆ สำหรับให้บริการผู้พิการ ฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่างๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ

## กิตติกรรมประกาศ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี ครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ด้วยความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่าย และหน่วยงาน ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ที่ให้ความร่วมมือจากการประเมินผลความพึงพอใจในครั้งนี้ ตลอดจนให้การตอบรับทั้งเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และผู้ดำเนินการวิจัยจักต้องขอขอบพระคุณองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ที่ให้โอกาสผู้วิจัยและเลือกมหาวิทยาลัยมหิดล ในการดำเนินการประเมินผลฯ ในครั้งนี้ ตลอดจนเลือกทีมงานวิจัยของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นผู้ประเมินผลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม และได้มอบหมายให้ผู้วิจัยดำเนินการทำวิจัยเรื่องนี้ในนามมหาวิทยาลัยมหิดล

ท้ายที่สุดขอขอบคุณประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี ที่กรุณาได้สละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้อง และประโยชน์ทางวิชาการและจะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุง ด้านการบริการให้ประชาชนในพื้นที่ ได้เป็นอย่างมาก ในโอกาสต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสวี วรพงษ์  
หัวหน้าโครงการ

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	ณ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์	6
กรอบแนวคิด	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>9</b>
แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	9
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	15
แนวความคิดความพึงพอใจในการให้บริการ	32
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ	40
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>	<b>44</b>
วิธีการวิจัย	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
การวิเคราะห์ข้อมูล	50
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>51</b>
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วน ตำบลนาพันสาม	65
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม	69
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	70

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล(ต่อ)</b>	
ตอนที่ 5 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานพัฒนาและ จัดเก็บรายได้	73
ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานการจัดการเรียนการสอนของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	73
ตอนที่ 7 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานการจัดการเรียนการ สอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	76
ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานการให้บริการสาธารณสุขปโภค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา	77
ตอนที่ 9 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานการให้บริการ สาธารณสุขปโภค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา	80
ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ	81
ตอนที่ 11 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานควบคุมและ ป้องกันโรคติดต่อ	84
ตอนที่ 12 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานการให้บริการขึ้นทะเบียน เด็กแรกเกิด	85
ตอนที่ 13 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานการให้บริการขึ้น ทะเบียนเด็กแรกเกิด	88
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และเสนอแนะ</b>	<b>89</b>
สรุปผลการศึกษา	89
อภิปรายผล	93
ข้อเสนอแนะ	94
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>99</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>101</b>
แบบสอบถาม	102
แบบสัมภาษณ์	117
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>118</b>
<b>QR Code แบบสอบถาม</b>	<b>119</b>

## สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	53
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	55
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	57
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานการให้บริการสาธารณสุขปโรค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา	59
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ	61
ตารางที่ 4.6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	64
ตารางที่ 4.7	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม	66
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จำแนกแต่ละด้าน	68
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำแนกแต่ละด้าน	71
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกแต่ละด้าน	74
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานการให้บริการสาธารณสุขปโรค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา จำแนกแต่ละด้าน	78
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ จำแนกแต่ละด้าน	82
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด จำแนกแต่ละด้าน	86

## สารบัญตาราง

	หน้า	
แผนภาพที่ 1	กรอบแนวคิด	8
แผนภาพที่ 2	ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จ.เพชรบุรี	35
แผนภาพที่ 3	แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จ.เพชรบุรี	36

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรปกครองที่มีขนาดเล็ก และมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบท ได้มีโอกาสในการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน พุทธศักราช 2560 ที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อจัดทำบริการสาธารณะให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในปัจจุบันยังพบว่ามีปัญหาในด้านกระบวนการดำเนินงาน โดยปัญหาที่สำคัญคือการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง ในงานบริการด้านต่าง ๆ ที่ประชาชนในท้องถิ่นมาติดต่อขอรับบริการในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่างๆ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บริหารอปท.เป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆเป็นการกระจายอำนาจของรัฐลงมาสู่ระดับท้องถิ่นและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐดูแลตนเองมากขึ้น ซึ่งบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ รัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความในมาตรา 282 วรรคสองของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก ประชาชนมีอำนาจในการตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 287 วรรคสามกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าว และจัดทำรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องของการจัดทำงบประมาณ การใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในมาตรา 290 (4) ที่กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ต้องให้ประชาชนใน

ท้องถิ่นสามารถตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น ลงมติ หรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ (สถาบันพระปกเกล้า, 2560)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวรรคสี่และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น มากกว่าการที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้รับรองดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษี ที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครอง ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกัน การก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อจัดทำบริการสาธารณะให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนนั้น หลังจากที่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ทำให้สภาตำบลได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนมาก เพราะเกณฑ์การยกฐานะนั้นต่ำมาก โดยสภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยปีละ 150,000 บาทก็สามารถยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้แล้ว จึงทำให้ขณะนี้ มีจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลถึง 6,744 แห่ง ด้วยเงื่อนไขที่ต่ำมากในการยกฐานะจึงทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ก็เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 5 คือมีรายได้ไม่เกิน 3 ล้านบาท โดยมีจำนวนถึง 5,544 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 82 ขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่จึงเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีศักยภาพที่ต่ำมากในการพึ่งตนเองด้านการคลัง (สถาบันพระปกเกล้า, 2560) การที่องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีรายได้น้อยทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้ดี ก็ส่งผลกระทบต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไม่อาจสนองต่อการแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ และส่งผลต่อเนื่องไปถึงศรัทธาของประชาชนที่มีต่อการดำรงอยู่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแม้พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2537 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 จะได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้อย่างมาก แต่ด้วยปัญหาด้านการพึ่งตนเองด้านการคลัง จึงทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลไม่อาจดำเนินกิจกรรมตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ได้ (สถาบันพระปกเกล้า, 2560) นอกจากองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีปัญหาเรื่องของรายได้แล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลยังประสบปัญหาทางด้านบุคลากร โดยที่บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย และความรู้ทางด้านการบริหารจัดการองค์กร ทำให้การปฏิบัติหน้าที่และการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประสบปัญหา คือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย และไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน นอกจากนี้ในส่วนของพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็มีประสบปัญหา คือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากขาดความรู้ความสามารถทางด้านการทำงาน คนที่มีความรู้ความสามารถส่วนใหญ่ก็ไม่ต้องการที่จะเป็นพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเนื่องจากระบบการบริหารบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่ทัดเทียมกับส่วนภูมิภาค ส่วนกลาง และบริษัทเอกชนทั่วไป การที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดึงคนที่มีความสามารถเข้ามาร่วมงานได้ ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลขาดพนักงานที่มีความรู้และความสามารถ และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางส่วนก็มีทัศนคติที่ไม่ตรงกับสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทำให้การทำงานไม่สอดคล้องกันหรือไม่สามารถประสานงานกันได้ดี ในด้านของปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประชาชนทั่วไปยังไม่เข้าใจโครงสร้าง อำนาจหน้าที่และบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งส่งผลถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ ติดตามการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนอกจากนี้การที่ประชาชนไม่เข้าใจถึงบทบาท อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทำให้เกิดความคาดหวังที่ไม่ถูกต้องว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีหน้าที่เช่นเดียวกับส่วนราชการ จึงมีข้อเรียกร้องให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการต่างๆ เช่นเดียวกันกับส่วนราชการโดยไม่เข้าใจว่าข้อเรียกร้องนั้นอยู่นอกเหนืออำนาจ 2 หน้าที่และศักยภาพด้านการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเมื่อข้อเรียกร้องจำนวนมากของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้รับการตอบสนอง ก็นำมาซึ่งการเสื่อมศรัทธาของประชาชนที่มีต่อ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเด็นนี้เป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งที่ต้องเร่งประสานภารกิจหน้าที่ของราชการแต่ละส่วนให้ชัดเจนว่าใครทำอะไรแล้วประชาสัมพันธ์ประชาชนเข้าใจ

การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 สำคัญที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็นดังนี้ ประการที่ 1 การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติในมาตรา 76 ที่กำหนดว่า “รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สถาบันพระปกเกล้า, 2560) โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือ และช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนา เจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ รัฐพึงดำเนินการให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไป ตามระบบคุณธรรม โดยกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ใดใช้อำนาจ หรือกระทำการ โดยมิชอบที่เป็น การก้าวก่ายหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระบวนการแต่งตั้งหรือการพิจารณาความดีความชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รัฐพึงจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวล จริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่า มาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว” นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงระบบการทำงานของภาครัฐว่าจะต้อง มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่พร้อมกับพัฒนา ระบบ การทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และให้รัฐมุ่งเน้นการทำงานตามหลักการ บริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี (สถาบันพระปกเกล้า, 2560) ทั้งนี้ในรายละเอียดยังมีการกำหนดเพิ่มเติม ว่า รัฐจะต้องจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเพื่อให้ แนวนโยบายแห่งรัฐบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ จึงได้มีการกำหนดรายละเอียดด้านต่าง ๆ ไว้อย่าง ละเอียดเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานแก่หน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากนี้ ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น ยังได้มีการกำหนดว่า องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ และการบัญญัติไว้อย่างชัดเจนนี้เองเป็นหลักประกันว่า รัฐจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก โดยให้การกระจายอำนาจเป็นกลไกสำคัญ และเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้มีการกำหนดมาตรา 250 อันเป็นการระบุว่า องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะและมีอิสระในการบริหาร การ จัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง ยังได้กำหนดบทบาทเฉพาะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดให้มีการส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ ประชาชนในท้องถิ่น และการที่มีอำนาจ หน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ (สถาบันพระปกเกล้า, 2560) จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการ

บริหารงานได้โดยอิสระ และสามารถพัฒนาระบบการคลังโดย การจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษี ที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้จัดบริการ สาธารณะโดยครบถ้วน สามารถที่จะจัดตั้งหรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อ การจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะตามอำนาจหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของแต่ละ รูปแบบ เพื่อให้สอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีการบัญญัติเกี่ยวกับ กลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่ตลอดจนงบประมาณและบุคลากร รวมทั้งกรณีการร่วม ดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการที่ เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองก็สามารถ มอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการก็ได้

ดังนั้นตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ของตนด้วยแล้ว การที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน ตำบล จึงนับได้ว่าสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญเป็นอย่างยิ่ง เพราะประชาชนในท้องถิ่นนั้น จะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล สรุปรจากการสำรวจวิจัย ประเมินผลการดำเนินงานที่ได้ จะเป็นข้อมูลที่ชี้ให้คณะผู้บริหาร และข้าราชการประจำในองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ได้นำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงทั้งด้านนโยบาย วิธีการ ดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อันจะนำมาซึ่งความสุขความเจริญแก่ท้องถิ่นนั้นได้ดียิ่งๆ ขึ้นต่อไป

จากข้อมูล ดังกล่าวข้างต้นที่ได้กล่าวมาแล้วทำให้ให้เห็นว่า ความสำคัญในด้านการบริการใน หน่วยงานของภาครัฐ เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบัน ทำให้เกิดการเจริญเติบโตในงานของ ภาครัฐนั้น ๆ ด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานบริการของภาครัฐที่มีความใกล้ชิดกับ ประชาชนมากที่สุด จะสามารถทำให้ประชาชนที่มาขอรับบริการนั้นมีความพึงพอใจกับงานบริการของ หน่วยงานภาครัฐนั้นได้อย่างไร ดังนั้นงานวิจัยนี้จะสามารถเป็นคำตอบได้อย่างดีว่า จะมีแนวทางหรือ วิธีการใดที่สามารถทำให้ผู้มารับบริการจากหน่วยภาครัฐมีความพึงพอใจมากที่สุดหรือที่เรียกว่า “การบริการที่เป็นเลิศ”

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการกับประชาชนผู้มารับบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี

### 3. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

**3.1 ขอบเขตด้านประชากร** การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดให้ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามและเป็นผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลโครงการนี้

**3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา** ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ซึ่งเป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยเนื้อหาที่ทำการสำรวจ มีกรอบงานที่จะประเมิน รวม 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**3.3 ขอบเขตพื้นที่** ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ของการวิจัยครั้งนี้เป็นพื้นที่ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี

### 4. นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจของประชาชน** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามแล้วเกิดความประทับใจ ต่อการบริการที่ดีที่สุด โดยตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้มาขอรับบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามด้านการบริหารงาน คุณภาพการปฏิบัติงาน และคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน

**ผู้มารับบริการ/ประชาชน** หมายถึง คนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ที่มาติดต่อขอรับบริการด้านต่าง ๆ

**องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)** หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่างๆ ในท้องถิ่นของตนมีฐานะเป็น นิติบุคคล

**องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)** หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบลจัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 2,000 คน มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณและพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล นาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี

**การบริการสู่ความเป็นเลิศ** หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการให้เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด เกินกว่ามาตรฐานของการให้บริการในระดับปกติของการบริการโดยทั่ว ๆ ไปซึ่งครอบคลุมทั้งด้านบุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนการบริการ และสถานที่ให้บริการ และสภาพแวดล้อมทั่วไปในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ

**ขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามมีกำหนดระยะเวลาการให้บริการ และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

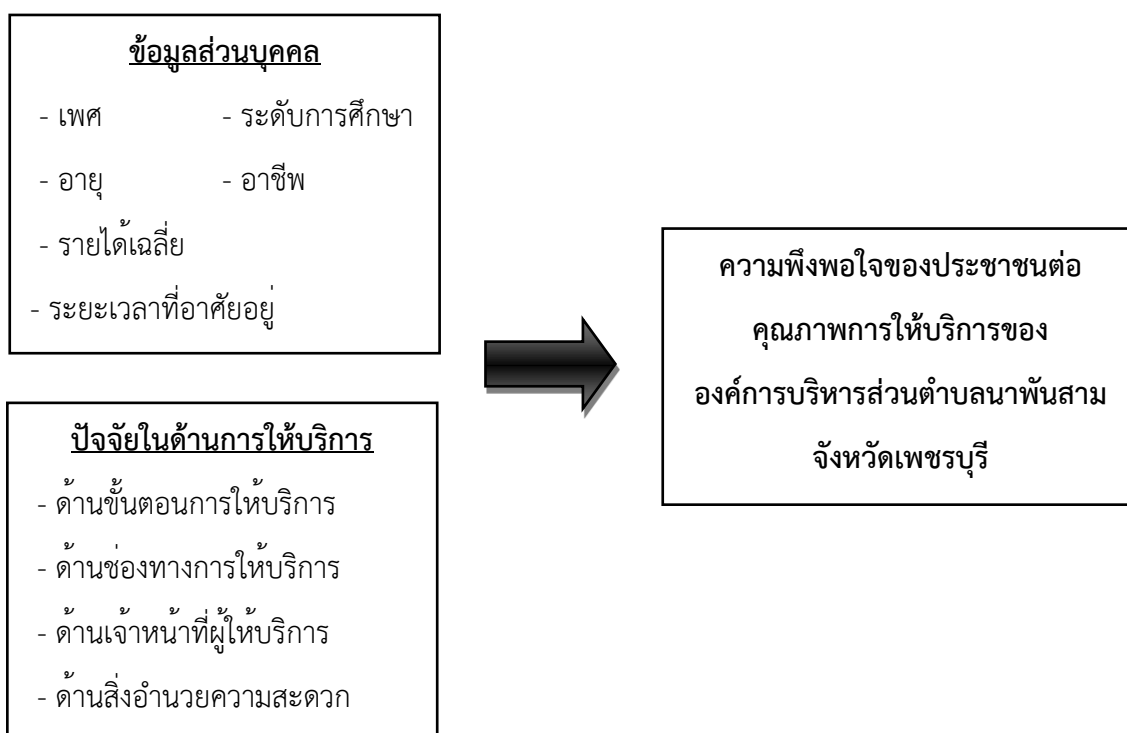
**ช่องทางการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการประชาชนในหลากหลายช่องทาง เช่น สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ และสื่อออนไลน์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามใช้ในการบริการ การเข้าถึงข้อมูล เพื่อให้การบริการกับประชาชน และการบริการหน่วยเคลื่อนที่

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

**สิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการ

## 5. กรอบแนวคิด

การวิจัยเรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาวิจัยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี โดยมีกรอบงานที่จะประเมิน รวม 4 ด้านคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งขั้นตอนเหล่านี้จะเป็นตัวแปรหลักในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ตามภาระงานด้านต่าง ๆ ที่ประชาชนจะมาติดต่อขอใช้บริการฯ และส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการกับประชาชนในการบริการงานนั้น ๆ และนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ ประมวลผล เป็นระดับความพึงพอใจ และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี เพื่อให้สามารถนำไปสู่การปรับปรุงด้านการให้บริการกับประชาชนได้อย่างมีคุณภาพเพื่อนำไปสู่การพัฒนาแนวทางของการบริการสู่ความเป็นเลิศต่อไป



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม
2. ทำให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในงานบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม
3. ได้ทราบถึงแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บริการกับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นมาตรฐานของงานด้านการบริการสู่ความเป็นเลิศให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายแห่งทั่วประเทศ
5. นำไปสู่การกำหนดเป็นนโยบายในระดับสูงขึ้นต่อการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพให้กับหน่วยงานภาครัฐในหลายองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการ

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ภายใต้แนวความคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ และแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจในบริการกับประชาชน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเกี่ยวกับบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
- 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

#### 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ (Public Policy)

ความหมายของนโยบายสาธารณะ(Public Policy)

Ira Sharkansky (1970: 1) นโยบายสาธารณะ คือ กิจกรรมที่กระทำโดยรัฐบาลซึ่งครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของรัฐบาล

Thomas R. Dye (1984: 1) นโยบายสาธารณะคือ สิ่งที่รัฐบาลเลือกจะกระทำหรือไม่กระทำในส่วนที่จะกระทำครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ทั้งหมดของรัฐบาล ทั้งกิจกรรมที่เป็นกิจวัตรและกิจกรรมที่เกิดขึ้นในบางโอกาส

James E. Anderson (1994: 5-6) นโยบายสาธารณะคือ แนวทางการปฏิบัติหรือการกระทำซึ่งมีองค์ประกอบหลายประการ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติหรือชุดของผู้กระทำที่จะต้องรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายชัดเจนว่า สิ่งใดที่จะต้องกระทำให้สำเร็จ มิใช่สิ่งที่รัฐบาลเพียงแต่ตั้งใจกระทำหรือเสนอให้กระทำเท่านั้น เป็นการจำแนกให้เห็นความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่างนโยบายกับการตัดสินใจของรัฐบาล ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญระหว่างทางเลือกทางเลือกที่ต้องเปรียบเทียบกัน (Competing Alternatives)

มยุรี อนุมานราชชน (2547) นโยบายสาธารณะคือเป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางและแนวทางการพัฒนาต่าง ๆ ภายใต้กรอบคิดในกระแสหลักภาครัฐมีอิสระในการกำหนดนโยบายสาธารณะอย่างเต็มที่แต่กรอบคิดในกระแสทางเลือกภาครัฐต้องกำหนดนโยบายโดยคำนึงถึงปัจจัย

ต่างๆที่ประกอบกันเข้าเป็นปัจจัยแวดล้อมของนโยบายบุคคลและองค์การที่มีอำนาจตัดสินใจในนโยบายตลอดจนการคำนึงถึงกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนก็เป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจ

เดชรัตน์ สุขกำเนิด วิชัย เอกพลาการ และปัทพงษ์เกษมบุรณ์ (2545:14)เสนอว่านโยบายสาธารณะอาจเกิดและดำเนินไปได้โดยฝ่ายต่างๆในสังคมโดยไม่จำเป็นต้องได้รับการประกาศอย่างเป็นทางการจากรัฐบาลเพราะนโยบายสาธารณะก็คือ “ทิศทางหรือแนวทางที่สังคมโดยภาพรวมเห็นว่าหรือเชื่อว่าควรที่จะดำเนินการไปในทางนั้น” ซึ่งทิศทางหรือแนวทางนั้นอาจเกิดขึ้นมาจากความริเริ่มของรัฐบาลของภาคเอกชนหรือของภาคประชาชนก็ได้โดยที่หัวใจสำคัญของนโยบายสาธารณะใน ความหมายนี้ไม่ได้อยู่ที่คำประกาศหรือข้อเขียนที่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็นทางการแต่อยู่ที่ “กระบวนการ” ของการดำเนินการให้ได้มาซึ่งนโยบายสาธารณะมากกว่าโดยกระบวนการสร้างนโยบายสาธารณะที่ดีต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในสังคมเข้ามาทำงานร่วมกัน โดยร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความรู้ต่างๆร่วมกันกำหนดทิศทางหรือแนวทางของนโยบายสาธารณะร่วมดำเนินการตามนโยบายเหล่านั้นร่วมติดตามผลและร่วมทบทวนนโยบายสาธารณะเพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อเนื่อง (อำพลจินดาวัฒน์, 2546: 7)

กวี รัชชชาน (2541: 3) กล่าวว่า นโยบายมีความหมาย 2 ลักษณะที่มีความสัมพันธ์กัน ลักษณะที่หนึ่งมีความหมายถึงกิจกรรม (activities) ส่วนอีกลักษณะ หนึ่งจะมีความหมายในฐานะที่เป็นศาสตร์ (science) ซึ่ง 2 ลักษณะจะมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ นโยบายสาธารณะในฐานะที่เป็น ศาสตร์จะทำการศึกษาจากนโยบายสาธารณะที่เป็นกิจกรรมแล้วนำมาสะสมกันเป็นความรู้ หรือเป็นวิชา (subject) เพื่อประโยชน์ในการศึกษาที่จะได้ทำให้การกำหนดนโยบายในฐานะที่เป็นกิจกรรมบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ถวัลย์ วรเทพพุดิพงษ์ (2536: 2) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะเป็นแนวทางปฏิบัติของรัฐบาล มีวัตถุประสงค์แน่นอนอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างแก้ปัญหาในปัจจุบันป้องกันปัญหาในอนาคต ก่อให้เกิดผลที่พึงปรารถนา

สรุปนโยบายสาธารณะเป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินการพัฒนาต่างๆของสังคมซึ่งทิศทางหรือแนวทางนั้นอาจเกิดขึ้นมาจากความริเริ่มของรัฐบาลของภาคเอกชนหรือของภาคประชาชนก็ได้โดยกระบวนการสร้างนโยบายสาธารณะที่ดีต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในสังคมเข้ามาทำงานร่วมกันโดยร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความรู้ต่างๆร่วมกันกำหนดทิศทางหรือแนวทางของนโยบายสาธารณะร่วมดำเนินการตามนโยบายเหล่านั้นร่วมติดตามผลและร่วมทบทวนนโยบายสาธารณะเพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อเนื่อง

Easton (1965: 112) ได้เสนอแนวความคิดของกิจกรรมทางการเมืองและนโยบายสาธารณะโดยนำแนวความคิดระบบการเมือง (Political system) มาเสนอตัวแบบหรือทฤษฎีระบบ ซึ่งเป็นตัวแบบที่ได้รับความสนใจอย่างมาก โดยแสดงให้เห็นภาพว่า นโยบายสาธารณะเป็นผลผลิตของระบบการเมือง เริ่มจากปัจจัยนำเข้า (Inputs) ที่เป็นความต้องการและการสนับสนุน (Demands

and support) ที่เกิดขึ้นจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม (Environment) นำไปสู่ระบบการเมือง เพื่อการตัดสินใจและการกระทำ (decisions and actions) เพื่อเป็นผลผลิต (Output) นำไปกำหนดเป็นนโยบายสาธารณะและผลของนโยบายสาธารณะ เมื่อได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมอาจมีผลสะท้อนกลับ (Feedback) ไปเป็นปัจจัยนำเข้าอีกเป็นพลวัตร

### องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

รัฐเป็นผู้ที่ดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะภายใต้กรอบแห่งอำนาจการบริหาร อำนาจนิติบัญญัติ และอำนาจตุลาการ ซึ่งอำนาจสามสายนี้เปรียบเสมือนโครงร่างของการปกครองประเทศตามระบอบประชาธิปไตย อีกทั้งในกรณีประเทศไทย บทบัญญัติในรัฐธรรมนูญยังได้ระบุถึงแนวนโยบายแห่งรัฐไว้เป็นกรอบสำหรับการจัดทำนโยบายสาธารณะของรัฐบาลอีกด้วย (แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 75-87) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงนโยบายสาธารณะ จะเห็นว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการด้วยกัน คือ

#### 1. เจตนารมณ์ของรัฐบาลที่จะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการในกิจกรรมบางอย่าง

ดังจะเห็นได้จากคำประกาศ หรือแถลงนโยบาย ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การแถลงมติคณะรัฐมนตรีต่อสาธารณชน หรืออย่างไม่เป็นทางการ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีแก่สื่อมวลชน โดยทั่วไป เจตนารมณ์ดังกล่าวมักจะมีที่มาจากข้อเรียกร้อง หรือความต้องการของประชาชน และจะต้องอิงกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่ว่าด้วยแนวนโยบายแห่งรัฐด้วย

อย่างไรก็ดี เจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศนี้ อาจจะมีการนำไปปฏิบัติจริงๆ หรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และพันธะสัญญากับต่างประเทศ เช่น แม้รัฐมนตรีเกษตรประกาศว่า รัฐบาลจะใช้มาตรการปกป้องสินค้าเกษตร แต่เมื่อถึงขั้นตอนที่จะดำเนินการแล้ว ผลการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะก็จะสรุปได้ว่า ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากผิดข้อตกลงการค้าเสรีที่ประเทศมีกับองค์การค้าโลก เป็นต้น

#### 2. การตัดสินใจดำเนินการของรัฐบาล

การตัดสินใจในการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลเป็นผลมาจากเจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศหรือแถลงไว้ การตัดสินใจของรัฐบาลจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดว่าจะแบ่งสรรงบประมาณอย่างไร ประชาชนกลุ่มใดจะได้รับประโยชน์อะไร และได้มากกว่าน้อยกว่ากันอย่างไร การกำหนดแนวปฏิบัติจะดำเนินการในรูปแบบใด เช่น การกำหนดออกมาเป็นกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญของนโยบายสาธารณะนั้นๆ เช่น นโยบายการปฏิรูปที่ดินจะออกในรูปของกฎหมายเป็นพระราชบัญญัติ การห้ามจำหน่ายสุราในบางช่วงเวลาเป็นระเบียบข้อบังคับหรือกฎกระทรวง ส่วนการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยแล้งรุนแรงก็อาจจะออกมาเป็นมติคณะรัฐมนตรี ฯลฯ จะเห็นได้ว่า การตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐบาลแต่ละระดับมีผลกระทบต่อประชาชนกลุ่มต่างๆ มากน้อยแตกต่างกัน ในกรณีที่เป็นนโยบายสาธารณะที่ส่งผล

กระทบประชาชนวงกว้างและต้องการให้มีผลตลอดไป หรือกระทบต่อโครงสร้างการจัดสรรทรัพยากรของประเทศ (เช่น การกระจายการถือครองที่ดิน) ก็มักออกเป็นกฎหมาย ส่วนที่มีหวังผลแก้ปัญหาเฉพาะกิจระยะหนึ่ง หรือเป็นเรื่องฉุกเฉิน ก็จะตัดสินใจและกำหนดโดยมติคณะ รัฐมนตรี

### 3. กิจกรรมของรัฐบาล

กิจกรรมของรัฐบาลเป็นสิ่งบ่งบอกให้เห็นถึงการดำเนินงานตามนโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะ ซึ่งจะช่วยให้เห็นว่ามีกระทำตามเจตนารมณ์และแนวนโยบายสาธารณะที่กำหนดไว้อย่างไร หรือไม่ มีการระดมจัดหาทรัพยากร หรือมีมาตรการอย่างอื่นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวอย่างไร หรือไม่ และมากน้อยเพียงใด เช่น นโยบายการตรวจสอบคุณภาพอาหารเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค รัฐบาลจะต้องมีกิจกรรมเสริมอย่างจริงจัง นอกเหนือไป จากการตรวจสอบว่า อาหารเป็นอันตรายหรือไม่ แต่จะต้องมีการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบริษัทแก่ผู้ฝ่าฝืนอย่างจริงจังด้วย เพราะหากปล่อยปละละเลย ไม่เคร่งครัด การบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบริษัท ก็เท่ากับว่า รัฐบาลยังไม่ได้ดำเนินกิจกรรมตามนโยบายที่กำหนดนั้นอย่างได้ผล (กล่าวคือ ยังมีผู้ผลิตอาหารที่เป็นอันตรายออกมาขาย เพราะไม่ต้องเกรงกลัวบริษัท) โดยทั่วไป เราสามารถจะพิจารณากิจกรรมของรัฐบาลได้จากโครงการ และแผนงานต่างๆ ของหน่วยงานราชการว่า ได้มีการนำมาปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร และดำเนินการอย่างจริงจังเพียงใด

### 4. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมของรัฐบาล

การดำเนินกิจกรรมของรัฐบาลตามที่ประกาศเจตนารมณ์ไว้ จะมีการกำหนดเป้าหมาย หรือผลลัพธ์ที่คาดหวังของกิจกรรมไว้ตั้งแต่เริ่มจัดทำแผนงาน ดังนั้น ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมจึงเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของกิจกรรมรัฐบาล เช่น โครงการรณรงค์ลดสถิติ “เมาแล้วขับ” นั้น ผลลัพธ์ที่ออกมาควรจะแสดงแนวโน้มจำนวนผู้กระทำผิดลดลง แต่หากไม่ลดลง ก็แสดงว่า นโยบายที่กำหนดขึ้นไม่บรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

### ประเภทของนโยบายสาธารณะ

จาก ความหมายของนโยบายสาธารณะคือ สิ่งที่รัฐบาลเลือกกระทำ หรือไม่กระทำ ซึ่งกระทบต่อผลประโยชน์ของเรา ซึ่งเป็นนิยามที่ดูง่ายที่สุด แต่ในกระบวนการ นโยบายจริงๆ มีความซับซ้อนมากกว่านั้นสมมติว่า ประธานาธิบดีมีอำนาจเด็ดขาดตัดสินใจ ดังนั้น ประธานาธิบดีจะมีบทบาทแต่ผู้เดียวในการดำเนินการ และต้องรับผิดชอบต่อนโยบายที่ดำเนินการไป เช่น ในกรณีสหรัฐอเมริกา ถ้าประธานาธิบดีออกกฎหมายอนุญาตให้ขายน้ำ และตกปลาในแม่น้ำได้ในช่วงเวลา 5 ปี กฎหมายแบบนี้จะมีผลเพียงเป้าหมายเดียว คือ การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์จากแม่น้ำ การออกกฎหมายแบบนี้จึงดูง่าย ไม่ยุ่งซับซ้อนที่จะประกาศ และยังมีประสิทธิผลในทางปฏิบัติด้วย

ตามหลักการจำแนกประเภท (Typology) นักวิชาการได้พัฒนาการจำแนกประเภทนโยบายสาธารณะ การแบ่งในยุคแรกสุด โดยมัวไปจะแบ่งเป็นประเภทตามประเภทของเรื่อง เช่น นโยบายการศึกษา นโยบายด้านสุขภาพ หรือนโยบายด้านการขนส่ง ฯลฯ การจัดแบ่งประเภทแบบนี้

แม้ว่าจะเป็นประโยชน์ในการจำแนกความแตกต่างของขอบเขตนโยบาย แต่จะไม่ช่วยให้เรามองเห็นข้อสรุปทั่วไปเกี่ยวกับแนวคิดรัฐศาสตร์ซึ่งอยู่ภายใต้ันโยบายเหล่านี้ได้

### ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหารงานของรัฐบาล เพราะเกี่ยวข้องกับเจตนารมณ์ของรัฐบาลตั้งแต่เมื่อครั้งหาเสียงเลือกตั้ง จนถึงการประกาศแถลงนโยบาย และโดยตัวของมันเอง นโยบายสาธารณะก็มีความสำคัญในแง่ต่างๆ ดังนี้

1. เป็นกรอบแนวทางการบริหารจัดการของภาครัฐในอันที่จะแก้ปัญหาให้แก่สาธารณชน เพราะนโยบายสาธารณะจะกระทบต่อวิถีชีวิตด้านต่างๆ ของประชาชน เช่น นโยบายสาธารณะด้านสาธารณสุข สวัสดิการ การศึกษา การเก็บภาษี การค้าต่างประเทศ การอพยพ สิทธิของพลเมือง การปกป้องสิ่งแวดล้อม รายจ่ายของรัฐบาลท้องถิ่น และการป้องกันประเทศ
2. เป็นเสมือนเข็มทิศการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่จะยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ เนื่องจากในนโยบายสาธารณะจะกำหนดว่าเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องส่วนใด จะต้องปฏิบัติอะไร อย่างไร และเมื่อไร จึงจะสอดคล้องกับแนวนโยบาย
3. ช่วยให้ประชาชนได้รับรู้ถึงบทบาทการมีส่วนร่วมตามนโยบายที่รัฐบาลกำหนด เช่น โครงการรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน
4. เป็นเครื่องมือสำหรับทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของปัญหา และเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่

### นโยบายสาธารณะกับประชาสังคม

นโยบายสาธารณะ และภาคประชาสังคม (Civil society) ถือว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ทั้งความสัมพันธ์ในเชิงผลประโยชน์ (benefits) และความขัดแย้ง (Conflicts) หรือทั้งสองอย่างในเวลาเดียวกัน นโยบายสาธารณะใดๆ ก็ตามย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์สองด้านนี้เสมอ เพราะยากที่นโยบายสาธารณะจะก่อให้เกิดผลประโยชน์เพียงด้านเดียว แม้ว่าจะเป็นนโยบายสาธารณะที่เป็นสินค้าสาธารณะบริสุทธิ์ (Pure public goods) ก็ยังมีคำถามเรื่องลำดับความเหมาะสมของนโยบาย ผลต่างด้านต้นทุน-ผลประโยชน์ หรืออัตราผลตอบแทนของโครงการ (Internal rate of returns) อีกประเด็นหนึ่งที่นโยบายสาธารณะของรัฐบาลมักจะถูกเพ่งเล็งมากที่สุดคือ เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of interests) ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับภาคประชาสังคม ซึ่งที่จริง ผลประโยชน์ทับซ้อนนี้ก็คือ ความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ระหว่างผู้กำหนดนโยบายซึ่งได้แก่รัฐบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินนโยบายกับสาธารณชน ความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ที่เห็นได้ชัด เช่น เหตุใดรัฐบาลจึงไม่เลือกที่จะสร้างถนนสาย A แต่กลับไปสร้างถนนสาย B ทั้งที่สาย A มีความคุ้มค่ามากกว่าในทุกด้าน ซึ่งข้อเท็จจริงเบื้องหลังของการที่รัฐบาลเลือกสร้างสาย B ก็เพราะผู้ดำเนินนโยบาย

ซึ่งเป็นคนของรัฐบาลมีผลประโยชน์ที่สมควรได้จากการเลือกโครงการนั้น ซึ่งการได้ประโยชน์ของผู้ดำเนินนโยบายทำให้สาธารณชนเสียหายหรือได้รับประโยชน์ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย

**การกำหนดนโยบายสาธารณะในประเทศไทย** การเมืองและนโยบายสาธารณะ เป็นขอบข่ายที่สำคัญประการหนึ่งของรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ในประเทศไทย มีมานานกว่า 5 ทศวรรษแล้ว นโยบายสาธารณะเป็นกิจกรรมของฝ่ายการเมือง ซึ่งนโยบายสาธารณะก็คือ กฎหมายหรือการตัดสินใจของรัฐบาล

อุทัย เลาหวิเชียร (2544: 8, 14) ได้กล่าวว่า รัฐประศาสนศาสตร์ คือ วิชาที่เกี่ยวกับการบริหารรัฐกิจ การบริหารรัฐกิจคือ การบริหารภาครัฐมีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการเมือง นักบริหารในภาครัฐไม่ใช่แต่เพียงเป็นผู้ที่นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเท่านั้น ยังมีบทบาทสำคัญยิ่งในฐานะผู้กำหนดนโยบาย ทั้งที่การกำหนดนโยบายเป็นหน้าที่ของฝ่ายการเมือง เมื่อนักบริหารรัฐกิจทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดนโยบายก็เท่ากับว่าได้ปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายการเมืองด้วยจะเห็นได้ว่า การกำหนดนโยบายสาธารณะมีความสัมพันธ์กับระบอบการเมือง ระบอบการเมืองที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะทั้งในเรื่องวัตถุประสงค์ของนโยบาย ค่านิยม และบทบาทของผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ประเทศไทยก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. 2475 มีการปกครองในระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ โดยผู้ปกครองคนเดียว (Monarchy) หรือคณะบุคคล (Aristocracy) มีอำนาจทั้งในทางนิติบัญญัติ บริหารและตุลาการโดยสมบูรณ ในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ระบบราชการไทยมีลักษณะเป็นระบบราชการแบบผู้นำมีอำนาจเหนือระบบราชการ (Ruler-dominated bureaucracy) ต่อมาภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. 2475 ประเทศไทยได้มีการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตย ได้ประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับแรกเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2475 ระบบราชการไทยตั้งแต่ พ.ศ. 2475 จนถึงปี พ.ศ. 2522 มีลักษณะเป็นแบบอำมาตยาธิปไตย (Bureaucratic elite system)

ชัยอนันต์ สมุทรวาณิช (2522: 140-142) เสนอว่า เมื่อมีข้าราชการเข้าไปดำรงตำแหน่งสำคัญในคณะรัฐมนตรีและตำแหน่งทางการเมืองอื่น ๆ ข้าราชการจะมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบาย เพราะมีบทบาททั้งสองด้าน คือ ทั้งการเมืองและการบริหารในเวลาเดียวกัน อย่างไรก็ตาม การเมืองเริ่มมีบทบาทมากขึ้น เพราะการเมืองเป็นเรื่องของการกำหนดนโยบายและเป้าหมายของรัฐ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในเชิงคุณค่า (Value judgement) โดยตรง การตัดสินใจว่าควรดำเนินนโยบายเช่นนี้เท่ากับเป็นการยอมรับว่านโยบายนั้นดีกว่าทางเลือกด้านอื่น ๆ นักการเมืองสามารถอ้างความชอบธรรมในการเลือกและกำหนดคุณค่าได้ ก็เพราะการที่ได้รับเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และเป็นผู้กลั่นกรอง ตลอดจนสะท้อนเจตนารมณ์และความต้องการของประชาชน

ไพศาล สุริยะมงคล (2531: 702,709) ได้นำเสนอให้เห็นว่า การกำหนดนโยบายสาธารณะของประเทศไทยมีปัจจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมทางการเมืองของไทยเข้ามามีบทบาทสำคัญ ในกรณีที่มีการ

กำหนดนโยบายสาธารณะสอดคล้องกับวัฒนธรรมทางการเมือง นโยบายสาธารณะนั้นก็จะสามารถดำเนินการไปได้ด้วยดี เพราะได้รับการสนับสนุนจากประชาชน แต่ในขณะเดียวกัน ถ้านโยบายนั้นขัดแย้งอย่างรุนแรงกับวัฒนธรรมทางการเมืองก็จะไม่ได้รับการสนับสนุนจากประชาชน เป็นผลให้ไม่สามารถดำเนินนโยบายนั้นได้หรือการปฏิบัติตามนโยบายไม่เกิดผลตามที่ต้องการ ส่วนปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ ปัจจัยทางเศรษฐกิจมีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะมาก จะเห็นได้จากนโยบายบางนโยบายซึ่งมีประโยชน์และประชาชนเรียกร้องอย่างมาก แต่ถ้านโยบายนั้นต้องใช้งบประมาณมากอันเป็นการเกินฐานะทางการเงินการคลังของรัฐบาลแล้ว รัฐบาลก็อาจไม่สามารถดำเนินนโยบายที่พึงปรารถนานั้นได้ส่วนองค์กรที่มีอำนาจตามกฎหมายในการกำหนดนโยบายสาธารณะของไทย ก็คือ รัฐสภา คณะรัฐมนตรี ตุลาการ และกระทรวง ทบวง กรม นอกจากนี้ยังมีองค์กรและบุคคลที่มีส่วนร่วมอย่างไม่เป็นทางการในการกำหนดนโยบายสาธารณะของไทย ได้แก่ พรรคการเมือง กลุ่มผลประโยชน์ สื่อมวลชน ประชาชนทั่วไป รวมทั้งหน่วยราชการอื่นที่ไม่มีอำนาจตามกฎหมายในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ตัวอย่างเช่น รัฐสภาที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำกฎหมาย คณะรัฐมนตรีมีอำนาจในการกำหนด ดูแล กำกับและติดตามผลการปฏิบัติตามนโยบายของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ และกระทรวง ทบวง กรม ได้รับมอบหมายให้มีอำนาจออกกฎ และระเบียบต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นการกำหนดนโยบายสาธารณะ เป็นต้น

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) เป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาและได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับในปัจจุบัน (ชัชวาล ทัดศิวัช, 2554)

### ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

“คุณภาพ” สามารถพิจารณาได้จากหลายมุมมอง และสาขาความรู้หลากหลายลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม การตลาด จิตวิทยาและการวิจัยการดำเนินการ (Khantanapha, 2000: 8) โดยจากมุมมองของบอร์น (Born, 1994) คุณภาพเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ปัจจุบันได้รับความสำคัญอย่างยิ่งจากผู้บริหารระดับสูง (top management agenda) และเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการสร้างสมรรถนะการจัดการและการแข่งขันให้กับองค์กรและได้รับความสนใจอย่างเห็นได้ชัดในช่วงหลายคริสต์ทศวรรษที่ผ่านมา แต่ในมุมมองเชิงปรัชญา (Philosophical View) คุณภาพเป็นคุณลักษณะแห่งความคิดและบรรดาถ้อยแถลงที่เชื่อมั่นว่าจะก่อให้เกิดผลดังที่คาดไว้ (Pirsig, 1974 cited in Khantanapha, 2000: 8) ความเป็นนามธรรมของคุณภาพนี้ทำให้เรายากที่จะให้คำนิยามความหมายของคุณภาพได้ เนื่องจากคุณภาพมักเป็นคำที่จะต้องพิจารณาในเชิงสัมพันธ์กับตัวของมันเอง

นักวิชาการที่มีชื่อเสียงซึ่งได้ให้ความหมายของคุณภาพที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลายได้แก่ Joseph Juran(1988) ปรมาจารย์ด้านการบริหารงานคุณภาพ ผู้เสนอแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) อดีตศาสตราจารย์แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (MIT) ได้เสนอไว้ว่า คุณภาพก็คือ ความเหมาะสมพอดีในการใช้และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น ส่วน Crosby (1982) ให้ความหมายอย่างกระชับไว้ว่า เป็นการตอบสนองต่อความต้องการ (Conformance to requirement) ในขณะที่ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990) เสนอว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพก็คือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ (Juran and Gryna, 1988 ; Hutchins, 1985: 165 ; Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 16) คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ หรือบริการ กับการรับรู้ที่แท้จริงที่มีโดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุด และตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง และคุณภาพการให้บริการนี้ จากทัศนะของ Ross, Goetsch and Davis, (1997: 11-13) จัดว่าเป็นกรอบการมองเรื่องคุณภาพกรอบหนึ่ง พร้อมอธิบายว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือการจัดการน้อย แต่ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มักไม่สามารถทำการทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (Behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร (Image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้นจากที่ได้กล่าวถึงทัศนะของนักวิชาการดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง และเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึงได้รับความสนใจ

Gronroos (1982), Smith and Houston (1982 Cited in Khantanapha, 2000) Parasuraman et al. (1988) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (Perception-WHAT THEY GET)

Lewis, and Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใดในการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) หมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Gronroos (1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Crosby (1988: 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

ตามแนวคิดของ Buzzell and Gale (1987) คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับมุมมองหรือทัศนคติของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

แนวคิดและคำอธิบายเรื่องคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจเห็นจะได้แก่ มุมมองจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาความคาดหวังของลูกค้า (Expert in the field of customer expectation) คือ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990: 19) ความแนวคิดของนักวิชาการกลุ่มนี้คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการนักวิชาการทั้งสามท่านดังกล่าวนับได้ว่าเป็นหนึ่งในคณะนักวิชาการที่สนใจทำการศึกษารื่อง คุณภาพในการให้บริการ และการจัดการคุณภาพในการให้บริการขององค์การอย่างจริงจังมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 สิ่งที่ Zeithaml, Parasuraman, and Berry ให้ความสำคัญในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย

1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?)

2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?)

3) องค์กรสามารถแก้ปัญหาคคุณภาพในการให้บริการที่เกิดได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?)

นักวิชาการที่กล่าวถึงความหมายของคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจอีกกลุ่มหนึ่งได้แก่ Bitner and Hubbert (1994 Cited in Lovelock, 1996) ซึ่งเสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีต่อความเป็นเลิศขององค์กรและบริการที่องค์กรจัดให้มีขณะที่ White and Abel (1995: 37 Cited in Lovelock, 1996) ได้ให้นิยามคำดังกล่าวว่าเป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเติมเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการบริการเช่นนี้ White and Abel เสนอแนวคิดที่แตกต่างไปจากสินค้า (goods) กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ มีความคงทนสูง และโดยทั่วไปผลิตขึ้นภายใต้และผลิตเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่แน่นอนอันหนึ่ง ในขณะที่บริการ เป็นเรื่องที่มีความผันแปรมากกว่า สินค้าแม้จะมีลักษณะที่ตอบสนองผู้บริโภคเช่นเดียวกับสินค้าก็ตาม และโดยทั่วไปแล้วบริการมีคุณลักษณะสำคัญที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลาย และไม่สามารถแบ่งแยกได้จากการผลิตและการบริโภค (inseparability of production and consumption)

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเองในประเด็นเดียวกันนี้ Lovelock (1995) มองว่าคุณภาพการให้บริการที่มีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

Zineldin (1996) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ Wisner and Corney (2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (superiority of the service)

วีรพงษ์ เถลิมาจรรัตน์ (2543: 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนอง

ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

สรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ(ชัชวาลย์ทัตศิวิษ, 2554)

แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer value) (Cronin, and Taylor, 1992; Oliver, 1993; Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993) ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยCronin and Taylor(1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่านความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด Rust, and Zahorik (1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคลแนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือBitner (1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้นก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และนัยยะที่สอง คุณภาพการให้บริการพิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้เขียนพบว่านักวิจัยส่วน

ใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรก มุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สอง วัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ที่เสนอโดยZiethaml, Parasuramanมักเกิดขึ้นต่อมาก็คือเราจะใช้การวัดความพึงพอใจของ ประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ หรือจะวัดจากคุณภาพการให้บริการ จึงสามารถตอบได้ ในเบื้องต้นคำตอบก็คือเราจะวัดโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานใดก็ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญคือ เป้าหมายและ วัตถุประสงค์ของการวัด

### เกณฑ์การวัดคุณภาพการให้บริการ

สมวงศ์พงศ์สถาพร (2550: 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้ว นับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมาย ลำบากจึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมิน หรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การ พัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

Gronroos (1982) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และ คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความ คาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่ กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) เป็น การพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะ ในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิด ความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะ ทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้อง ปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ 6. ชื่อเสียงและค่านามาน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด คำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของGronroos (1982) ตามที่ได้กล่าวนั้น นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริงผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของGronroosคือข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality-PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว (จีรเกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547: 182 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ทัตศิวิช, 2554)

Gronroos(1990: 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด ว่า เป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) ทศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของ Gronroos ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการ ว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเองซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

## เครื่องมือเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman and Others (1985) ในผลงานการวิจัยเชิงสำรวจและบทความตีพิมพ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ผลงานเมื่อปีค.ศ. 1985, 1988 และ 1990 ซึ่งได้ต่อยอดจากผลงานความคิดของ Gronroos (1982; 1984) และได้รับการพัฒนามาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการ Buzze and Gale (1975) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน และลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งให้การนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมาดีมีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการ จะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการรักษาความมั่นใจสัญญาว่าองค์กรจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเจตนาของผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

Steve and Cook (1995: 53) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่าการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

#### หลักการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

Krutz and Clow(1998) ซึ่งได้เสนอหลักพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย

1. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า
2. คุณภาพการให้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการ และจะประเมินจากกระบวนการที่บริการนั้นเกิดขึ้น
3. คุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ กับระดับของการบริการที่ได้รับจริงจากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

#### การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไป ปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อน

คุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับมานั้น สอดรับกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (The one-on-one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่

Koehler and Pankowski (1996: 184-185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

1. ความคาดหวังของผู้บริการ (Customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าอย่างไร

2. ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) รูปแบบต่างๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

3. การปรับปรุงขั้นตอน (Process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้อุปกรณ์ต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ ดังกล่าว

4. การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (Meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

สรุปการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

## ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

### 1. ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยขอประมวลเสนอให้เห็นว่า ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ

ระดับแรก หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย

ระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ

ระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูง หรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

ความคาดหวังเป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับการนำมาใช้สำหรับการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค และคุณภาพการให้บริการ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1988) ซึ่งได้เสนอตัวแบบ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขาได้รับโดยเสนอความเห็นไว้ว่า ความคาดหวังหมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่า ผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่ากล่าวโดยสรุปแล้วความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อันที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ในการให้บริการโดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่า ประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ก็ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ ในงานวิจัยหลายชิ้น นอกจากจะศึกษาการรับรู้ในคุณภาพในการให้บริการแล้ว ยังมีการศึกษาความคาดหวังในการให้บริการเพื่อสะท้อนถึงคุณภาพในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง เช่นเดียวกัน Zeithaml, Parasuraman, and Berry ได้เสนอมุมมองของการพิจารณาคุณภาพในการให้บริการจากความคาดหวัง (expectation) ของผู้รับบริการอีกด้วย นักวิชาการกล่าวกันไว้ว่า โดยทั่วไปนั้น ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการหนึ่งบริการใด ย่อมเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการประกอบกันหรือเป็นตัวกำหนด และปัจจัยเช่นนั้นก็กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกเหนือไปจากการรับรู้ซึ่งจะเห็นได้จากที่ผู้วิจัยได้นำเสนอว่า คุณภาพในการให้บริการ เป็นความแตกต่างของบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังนั่นเองในประการนี้ Zeithaml, Parasuraman, and Berry ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด (determiner)

ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกันดังนี้ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1990: 19)

**ประการแรก** การบอกแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

**ประการที่สอง** ความต้องการส่วนบุคคล (customer's personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

**ประการที่สาม** ประสบการณ์ในอดีต (past experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

**ประการที่สี่** /การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (external communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ Tenner and Detoro (1992: 68-69) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่านผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา

ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบได้ด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

สรุปได้จากทัศนะของนักวิชาการหลายท่านคุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งนอกจากจะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น

เป็นความร่วมมือในการให้บริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรมและอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงการรักษาความลับขององค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย และโดยทั่วไปนั้น

การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสองสิ่งคือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการ (functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

## 2. การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคมการรับรู้หมายถึงวิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ที่มีมิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (The definition and dimensions of perceived service quality)

นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย

1. เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
2. เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ตกลงไป
3. การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า
4. เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ
5. บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์
6. การรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

## 3. ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990: 19) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของ

ผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสบการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนผสมทางการตลาด (marketing mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางการตลาดของสินค้าหรือบริการ

### แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอไว้ว่า การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้มากขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้น ทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วยและด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถนัดนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

สรุปองค์กรที่มีภารกิจหลักในการให้บริการมักจะมีการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภายในองค์กรความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จึงเป็นเรื่องที่พบเห็นได้ทั่วไปในองค์กรภาคเอกชน ที่ขยายมายังหน่วยงานภาครัฐในระยะหลังมานี้ ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพนี้ เป็นผลสืบเนื่องประการหนึ่งมาจากแรงกดดันจากการแข่งขันความก้าวหน้าทางการสื่อสารและโลกาภิวัตน์ รวมไปถึงการแข่งขันและการประเมินสัมฤทธิ์ผลจากการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างเข้มข้นเข้มข้นโดยนัยประการหนึ่งเพื่อสร้างความอยู่รอดให้กับ

องค์กร และคุณภาพเอง เป็นเครื่องชี้บ่งถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรได้เป็นอย่างดี กล่าวโดยเน้นถึงองค์ภาครัฐในปัจจุบัน ได้ปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นเพียงผู้จำต้องรับบริการที่รัฐจัดให้ มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจจัดบริการสาธารณะ ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีคุณภาพอย่างไรก็ตามในเรื่องของคุณภาพการบริการนั้น นับว่าได้รับความสนใจทำการศึกษาและกล่าวถึงในองค์การภาครัฐอย่างจริงจังเมื่อไม่นานมานี้ แต่กระนั้นคุณภาพของการบริการ นับได้ว่าเป็นเรื่องซับซ้อนไม่น้อย ซึ่งในแวดวงวิชาการตะวันตก ได้มีการพัฒนาแนวคิด การประยุกต์ตัวแบบ รวมทั้งการวิพากษ์วิจารณ์กันอย่างกว้างขวาง ภายใต้เป้าหมายสำคัญของการมุ่งแสวงหาตัวแบบของการประเมินคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการนั่นเองจากที่ได้กล่าวถึงมิติของการประเมินคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติหลักด้านหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญในเรื่องความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงแก้ไขบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ในทางวิชาการและปฏิบัติ แม้จะสามารถวัดผลโดยกำหนดเครื่องมือได้ง่าย เช่น การใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้หรือขอรับบริการจากหน่วยงาน

### บริการสาธารณะกับบทบาทขององค์กรส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลเนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่นโดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้เด็ดขาดการจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับขั้นของกิจการโดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชนและหลักประสิทธิภาพซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการ เช่น การจัดการศึกษาความต้องการบริการทางการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศ โดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไปซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการศึกษาขั้นต่อไปและการวัดมาตรฐานการศึกษาซึ่งต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งระบบในขณะที่เดียวกันการศึกษาในชั้นประถมศึกษาซึ่งเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่น แต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปด้วย เช่นการสร้างโรงเรียนการจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับสภาพของชุมชนในแต่ละท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ส่วนการจัดการศึกษาระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดทำและสำหรับการจัดการศึกษานอกโรงเรียนเป็นการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะและฝึกฝนฝีมือเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่นซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องผลประโยชน์มหาชนท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ในการดำเนินกิจการหรือหน้าที่ในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมซึ่งรัฐและท้องถิ่นในการดูแลร่วมกัน (วรินดา คณศาติ, 2558)

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากหลักการสากลดังกล่าวข้างต้นพบว่าภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

#### 1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest)

โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแลรับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ

- 1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร
- 2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ
- 3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ
- 4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการ

ทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไปส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะและเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะที่เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

#### 2. หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability)

หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไรหลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่นถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมากมากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

### 3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)

หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าการจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้นต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยและแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้นถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะเพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจกรรมนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไปเพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจและภารกิจใหม่ไปด้วยแต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็นซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อนหรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่นงานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เองซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อมและการจัดโครงสร้างเพื่อรองรับ

### 4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)

หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุนหรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดการบริการสาธารณะเมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการแล้วนั้นต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหนหากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือจำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่นไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้วท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้นเพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะกล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลงและส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการสิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการหรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังมีสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร ดังกล่าวแล้วข้างต้นถึงหลักการในการจัดแบ่งกิจกรรมการบริการสาธารณะ และเมื่อแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้จะเห็นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บทบาทและภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะต้องดำเนินการกิจเพิ่มขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอน หรือมอบหมายให้ดำเนินการถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552)พบว่ากำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ มักจะกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะกว้าง ๆ

### 2.3. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Customer Satisfaction)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

#### ความหมายของความพึงพอใจ

คณิต ดวงหส์ดี (2537) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปของ มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ

2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนอง ความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

กรองแก้ว อยู่สุข (2542: 33) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึงทัศนคติ โดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอ การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความ รู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์กร

Good (1973: 320) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้ โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ(Vroom, 1990: 90)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

Maslow (1970) ทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่า มนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้โดยแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow (1970) แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย จัดรถรับส่ง ให้การรักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน สร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีส่วนในการเป็นเจ้าขององค์การ ยกย่อง ชมเชย มอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

แนวคิดของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร จะมีความ พึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะความพึงพอใจเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะนำไปสู่สภาพการที่คนมีความกระตือรือร้น ความตั้งใจและความเชื่อมั่นในหน่วยงาน อันจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพด้วย ดังนั้นองค์กรใดจะดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายได้ จะต้องมียุทธศาสตร์ที่จะทำให้มีความร่วมมือกันทำงาน คือ องค์กรจะต้องชักจูงใจให้มวลสมาชิกช่วยกันทำงาน ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายด้วยความพึงพอใจเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

#### ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535: 39-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

## 2.4 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี



### แผนภาพที่ 2 ที่ทำการสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี

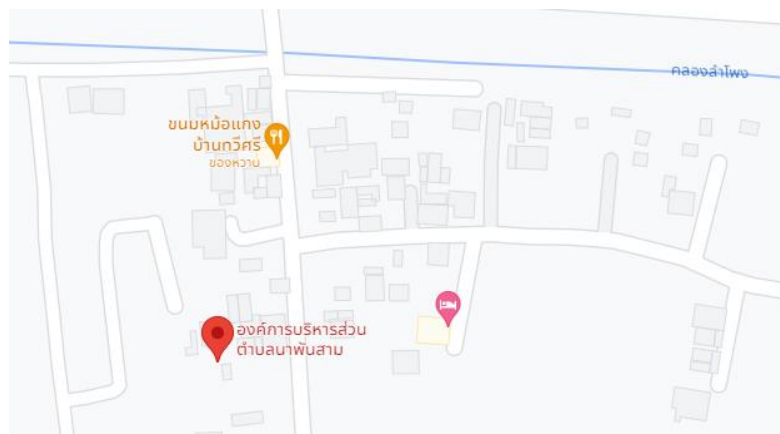
#### ประวัติความเป็นมา

ตำบลนาพันสาม ในอดีตนั้นคือตำบลนาขลุ้ ในสมัยนั้นนาขลุ้ขึ้นอยู่กับตำบลสำมะโรง เพราะเป็นตำบลไม่ใหญ่นัก ประชากรของตำบลนาขลุ้ก็น้อย ประกอบกับการตั้งกำนันก็มีแต่ผู้มีอิทธิพลมาก ขาดความสามัคคีกัน ทางอำเภอจึงให้ไปขึ้นกับตำบลสำมะโรงไปก่อน ครั้นต่อมาคนในตำบลนาขลุ้มากขึ้น อำเภอจึงตั้งเป็นตำบล ขึ้นกับอำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ต่อมาได้ย้ายไปขึ้นกับอำเภอเมือง เนื่องจากการเดินทางไม่สะดวก ไม่มีถนน มีแต่ทางคนเดินเท่านั้นและทางเรือ และการเปลี่ยนมาเป็น ตำบลนาพันสามนั้นด้วยเหตุ 2 ประการ 1. ตำบลนาพันสามนั้น ในอดีตสมัย มีผู้เล่าว่า มีนาอยู่ 3,000 ไร่จึงตั้งตำบลตามนั้น 2. ตำบลนาพันสาม คงจะตั้งตำบลตามความเจริญของหมู่บ้านนั่นเอง เมื่อหมู่บ้านใดมีคนอยู่มากและเป็นหมู่บ้านที่เจริญกว่าหมู่บ้านอื่นในเขตนั้น ก็ยกหมู่บ้านนั้นแหละขึ้นเป็นตำบล ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

#### สภาพทั่วไป

##### พื้นที่

ตำบลนาพันสามมีเนื้อที่ประมาณ 25.040 ตารางกิโลเมตร (หรือประมาณ 15,650 ไร่) ได้รับการแต่งตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อปี พ.ศ. 2539



แผนภาพที่ 3 แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม

### อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลสามะโรง ตำบลโพพระ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลหาดเจ้าสำราญ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลหนองพลับ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

### ประชากร

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม มีจำนวนทั้งสิ้น 3,831 คน แยกเป็นชายจำนวน 1,812 คน หญิง 2,019 (ข้อมูล ณ เดือน มกราคม พ.ศ. 2568)

### สภาพทางสังคม

#### อาชีพ

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำนา เลี้ยงสัตว์ และประกอบอาชีพทำขนมหวาน ซึ่งตำบลนาพันสาม มีพื้นที่ทั้งสิ้นประมาณ 15,650 ไร่ จำนวน 933 ครัวเรือน เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น(ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

#### ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

ตำบลนาพันสามมีสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มเหมาะต่อการเพาะปลูกและทำการเกษตร มีเนื้อที่ประมาณ 25.040 ตารางกิโลเมตร มีทั้งหมด 9 หมู่บ้าน ประชากรทั้งสิ้น 3,755 คน ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนาเป็นหลักจากสภาพพื้นที่จึงสามารถกำหนดตำแหน่งจุดยืนทางยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเส้นทางคมนาคมและเส้นทางสำหรับขนส่งผลผลิตทางการเกษตร และพัฒนาแหล่งน้ำ การพัฒนาด้านเกษตรกรรม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

### ข้อมูลด้านการเกษตร

พื้นที่ส่วนใหญ่ของตำบลนาพันสามเป็นพื้นที่ราบลุ่มเหมาะต่อการเกษตรกรรม

### ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางเกษตร

ตำบลนาพันสามมีแหล่งน้ำธรรมชาติ ดังนี้ คลองระบายน้ำดี 18 และคลองระบายน้ำดี 23 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ฝ่าย,ประตูปิด-เปิดน้ำ 4 แห่ง ถังเก็บน้ำ คสล. 5 แห่ง สระน้ำ 2 แห่ง

### หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- บิมน้ำมันและก๊าซ (ขนาดเล็ก) 1 แห่ง
- โรงสี (ขนาดเล็ก) 1 แห่ง

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก : ขนมหวาน(ฝอยทองทองหยอดฯลฯ)

### มวลชนจัดตั้ง

- กลุ่มเกษตรทำนา 650 คน
- กลุ่มแม่บ้านเกษตรกร 150 คน
- กลุ่มผู้สูงอายุ 400 คน
- กลุ่มแม่บ้าน 150 คน

### สถานศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา/มัธยมศึกษา 2 แห่ง
  - โรงเรียนวัดนาพรม
  - โรงเรียนบ้านดอนมะขามช้าง

### ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่ของตำบลนาพันสามนับถือศาสนาพุทธ ประเพณีและงานประจำปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามคือประเพณีลอยกระทง และประเพณีแข่งขันเรือมาด การละเล่นพื้นบ้านวัวเทียมเกวียน

### ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ตำบลนาพันสามมีภูมิปัญญาท้องถิ่นและปราชญ์ชาวบ้านในแต่ละด้านดังนี้

- ด้านการทำไม้/ทำฝา/ทำบ้านทรงไทย
- ด้านการปั้นหัวสัตว์
- ด้านการจักสาน(ทำอบวัว, ชู่มไก่อ, ช้อง, ตระแกรง
- ด้านการทำไข่เค็ม
- ด้านการทำน้ำตาลโตนด
- ด้านการทำยา/หมอกกลางบ้าน

- ด้านการทำพิธีกรรม/ทำขวัญนาคน
- ด้านการทำเรือมาด

## โครงสร้างพื้นฐาน

### การคมนาคม

การคมนาคมขนส่งของตำบลนาพันสาม สามารถติดต่อระหว่างชุมชนได้สะดวกโดยทางรถยนต์ โดยมีเส้นทางคมนาคมที่สำคัญได้แก่

- ทางหลวงหมายเลข 3177 (หาดเจ้าสำราญ) สามารถเชื่อมการคมนาคมติดต่อระหว่างอำเภอเมืองเพชรบุรี อำเภอบ้านแหลม ได้สะดวก โดยเริ่มจาก
- สี่แยกทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3177 ที่ตำบลหนองพลับ อำเภอเมืองเพชรบุรี เข้าสู่อำเภอบ้านแหลมโดยผ่านตำบลหาดเจ้าสำราญ อำเภอเมืองเพชรบุรี ตำบลบ้านแหลม อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี เป็นถนนลาดยางสภาพถนนใช้การได้ดี
- สี่แยกทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3177 ที่ตำบลหนองพลับ อำเภอเมืองเพชรบุรี เข้าสู่อำเภอท่ายางโดยผ่านตำบลหนองพลับ ตำบลดอนยาง อำเภอเมืองเพชรบุรี ตำบลหนองจอก ตำบลท่ายาง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี เป็นถนนลาดยางสภาพถนนใช้การได้ดี

### การจราจรและถนนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ปัจจุบันการจราจรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ไม่มีปัญหาการจราจรติดขัด แต่จะมีปัญหาในเรื่องของรถยนต์เพื่อการเกษตร รถไถเดินตาม รถเกี่ยวข้าว ซึ่งจะไม่ค่อยมีไฟส่องสว่างทำให้มีอุบัติเหตุเกิดขึ้น ทางสายหลักช่วงผ่านกลางหมู่บ้าน ทางแยกต่างๆ และด้วยน้ำหนักรถที่มาก การสัญจรส่งผลให้ถนนได้รับความชำรุดเสียหาย

สภาพถนนภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ถนนส่วนใหญ่ภายในหมู่บ้านเป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนเข้าพื้นที่การเกษตรส่วนใหญ่จะเป็นถนนลูกรัง

### การไฟฟ้า

ไฟฟ้ามีใช้ทั้งหมดเต็มพื้นที่ทุกหมู่บ้าน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

### แหล่งน้ำธรรมชาติ

- บึง , หนองและอื่น ๆ 23 แห่ง

### แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- บ่อน้ำตื้น 11 แห่ง
- อื่น ๆ (ถังเก็บน้ำ) 24 แห่ง

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

กาพนก ช่วยชู (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง พบว่า โดยภาพรวมและด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (ร้อยละ 85.6) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตามการบริหารบางอย่างที่มีค่าเฉลี่ยน้อย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง และต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึงการให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้จะต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, ธารทิพย์ พจน์สุภาพ, อาจารย์ ประจวบเหมาะ, และไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณีโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งในแต่ละด้านมีระดับคะแนน ดังนี้ งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 96.6 (ระดับพึงพอใจมากที่สุด) งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 96.8 (ระดับพึงพอใจมากที่สุด) งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.4 (ระดับพึงพอใจมากที่สุด) และงานด้านอื่นๆ ร้อยละ 96.4 (ระดับพึงพอใจมากที่สุด)

นุชิตา ทับศรี, ศิริพงษ์ ทองจันทร์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการโดยแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการ คือ มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ คือ สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณจุดบริการมองเห็นได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ตัวแปร เพศ และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

สุวดี ไกรสกุล, จุฑาภรณ์ คงรักษักวิน (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน ในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางกรวย พบว่าในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการกับพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบาง กรวย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในระดับดีมาก และประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย ไม่แตกต่างกัน

อุบล วุฒิพรโสภณ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการจากเทศบาลเมืองไร่ขิง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในแต่ละด้านนี้ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระดับมาก ด้านการบริการน้ำประปาระดับปานกลาง ด้านกระบวนการดำเนินงานระดับปานกลาง ด้านการบริการกำจัดขยะระดับปานกลาง ด้านการรับเรื่องร้องเรียนระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการรับบริการประกอบด้วย เขตที่พักอาศัย และระยะเวลาพักอาศัยในชุมชน

ปาวิตรา สุนทรส, สุนิตดา เทศนิยม (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการข้าราชการในที่ว่าการอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีตามลำดับ และเมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าปัจจัยด้านอายุ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของข้าราชการในที่ว่าการอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

วิไลวรรณ จันทนวงศ์, วรทัศน์ อินทร์คัมพร (2557) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุฬาลักษณ์พัฒนาในจังหวัดพงสาลี สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งผลการสำรวจพบว่าโดยความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถาบันการเงินในระดับมากที่สุด เมื่อแยกเป็นรายด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การบริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ส่วนด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาดลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานของสถาบันการเงินจุฬาลักษณ์พัฒนาพงสาลี พบว่าอายุ จำนวนครั้งของการกู้เงิน การชำระเงินกู้และการได้รับข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าที่มาใช้บริการคือสถานที่จอดรถลูกค้าของสถาบันมีพื้นที่คับแคบ พนักงานของสถาบันขาดความรู้ทางด้านวิชาการ ขาดการเยี่ยมเยียนลูกค้าและขาดการประชาสัมพันธ์

ให้กับลูกค้า ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้สถาบันการเงินควรมีการฝึกอบรมความรู้ทางด้านวิชาการให้กับพนักงาน เช่น การให้คำปรึกษาด้านการลงทุนแก่ลูกค้า การวางแผนทางการเงินและธุรกิจ การจัดหาตลาด และการลดภาวะความเสี่ยง เป็นต้น

ภัทรจารินทร์ คุณารูป, สายหยุด มูลเพชร, และจิตติมา กัตัญญ (2558) ได้ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลอนแก้วอำเภอแม่ริมจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าโดยภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากระดับคะแนนเฉลี่ยการรับรู้มากกว่าความคาดหวังในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ ความแตกต่างของอาชีพจำนวนครั้งของการมารับบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการประชาชนได้เสนอแนะในเรื่องของการมีแพทย์เฉพาะทาง ควรมีรพพยาบาลฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมงเพิ่มสถานที่จอดรถเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์และบุคลากรด้านสุขภาพให้เพียงพอ

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุชินชยันต์ เพ็ชรนิล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขกับคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพของประชาชนเทศบาลตำบลปราสาททอง อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการการแพทย์และสาธารณสุขแผนปัจจุบัน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) การศึกษาระดับคุณภาพชีวิต ด้านการแพทย์แผนปัจจุบันภาพรวมอยู่ในระดับมาก และการแพทย์แผนไทย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการให้บริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขกับคุณภาพชีวิตของประชาชน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพมากที่สุด

โกวิทย์ พวงงาม (2563) การจัดสวัสดิการชุมชนโดยใช้รูปแบบ สหกรณ์บริการในพื้นที่โครงการบ้านเอื้ออาทร ผลการศึกษาพบว่า ผู้อยู่อาศัยมีทัศนคติที่ดีเกือบทุกสหกรณ์บริการ ยกเว้นเฉพาะสหกรณ์บริการบ้านเอื้ออาทรศรีสะเกษ (หนองครก) อยู่ในระดับดีมาก ส่วนการดำเนินงานตามวิธีการสหกรณ์ในโครงการบ้านเอื้ออาทร พบว่า สหกรณ์บริการบ้านเอื้ออาทรเชียงใหม่ (สันกำแพง) เทพารักษ์ บางบัวทอง ลำลูกกาคลอง 4 ได้นำหลักการสหกรณ์มาประยุกต์ในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อประโยชน์ของสมาชิก ส่วนสหกรณ์บริการที่เหลือยังไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงเกณฑ์มาตรฐานของสหกรณ์ เช่น การเพิ่มของสมาชิกและการเพิ่มขึ้นของผลกำไรเพื่อจัดสวัสดิการสังคม เป็นต้น ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในการบริหารชุมชนแบบบูรณาการโดยสหกรณ์บริการบ้านเอื้ออาทรที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ ซึ่งประกอบด้วย การรักษาความสะอาด การรักษาความปลอดภัย การปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกในชุมชนและการสร้างวัฒนธรรมเอื้ออาทร การบริหารสัญญาจัดประโยชน์ทรัพย์สินชุมชนและธุรกิจชุมชนของสหกรณ์บริการบ้านเอื้ออาทรและการบริหารกิจการน้ำประปา (สำหรับอาคารชุด) พบว่า ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการรักษาความปลอดภัยที่มี

ความพึงพอใจน้อย ส่วนความพึงพอใจในการบริหารงานสหกรณ์ทั้ง 15 แห่ง พบว่า ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ยกเว้น สหกรณ์บริการบ้านเอื้ออาทรเชียงใหม่ (สันกำแพง), เทพารักษ์, และรังสิตคลอง1 มีความพึงพอใจในระดับน้อย ตามลำดับ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของสหกรณ์ได้แก่ คณะกรรมการและบุคลากรของสหกรณ์ขาดความรู้ความเข้าใจ ด้านการบริหารการเงิน การทำบัญชี และการบริหารธุรกิจสหกรณ์ และผู้อยู่อาศัยมีความแตกต่างหลากหลาย โดยไม่ค่อยมีลักษณะความเป็นชุมชน ดังนั้นแนวทางการแก้ไขปัญหาจะต้องสร้างกระบวนการเรียนรู้ในการบริหารสหกรณ์และสร้างความร่วมมือระหว่างชุมชนโดย คณะกรรมการชุมชน (สหกรณ์) ส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาเพื่อจัดระบบสวัสดิการผู้อยู่อาศัย

จุฑามาศ ทรัพย์แสนดี (2563) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรีพบว่า 1) การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมมีการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านสิทธิ และเสรีภาพ และด้านที่มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านจิตใจ และด้านสิ่งแวดล้อม 2) ปัจจัยในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน พื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ภาพรวมมีการจัดสวัสดิการระดับมาก ด้านที่มีการจัด สวัสดิการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ การให้คำแนะนำปรึกษาหรือ ดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาครอบครัว การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข การอำนวยความสะดวกและ ปลอดภัย ในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะและบริการสาธารณะ ด้านที่มีการจัดสวัสดิการระดับปานกลาง ได้แก่ การพัฒนาตนเองและการจัดกิจกรรมทางสังคม 3) ปัจจัยในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุ ด้านการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข และด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับการ พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุ ด้านการ พัฒนาตนเองและการจัดกิจกรรมทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยใช้ทั้งวิธีวิจัยเชิงปริมาณเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับการบริการหรือได้รับการบริการจากการลงพื้นที่จากหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี มีวิธีการดำเนินการศึกษาโดยสรุปดังนี้

#### 3.1 วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกับประชากรที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี และใช้วิธีการวิจัยใช้ทั้งวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research) เป็นการศึกษาวิจัยจากเอกสาร(Documentary Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่ตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี ณ เดือนมกราคม พ.ศ.2568 จำนวน 3,831 คน ใช้เป็นกลุ่มประชากร (Population) ทั้งหมดในการวิจัยครั้งนี้

##### กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ TaroYamane (1970) และ/หรือเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากประชาชนที่เข้ามารับการบริการหรือได้รับการบริการนอกสถานที่ในช่วงเวลาที่กำหนด

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย จำนวน 500 คน จากหลักการคำนวณของ Yamane (1970) ดังนี้

	$n$	=	$\frac{N}{1 + Ne^2}$
โดยแทนค่า	$n$	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$N$	=	ขนาดของประชากร
	$e$	=	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (กำหนด $e = 0.05$ )

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มีการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานสองลักษณะคือ งานหรือกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามารับการบริการ และงานหรือกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามารับการบริการทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้ข้อมูลที่ได้ตรงกับข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุดจึงมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำนวน 100 คน งานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 100 คน งานการให้บริการสาธารณสุขปโรค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา จำนวน 100 คน งานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ จำนวน 100 คน และ งานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด จำนวน 100 คน ส่วนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งวิธีการออกตามลักษณะงานดังกล่าว คือ

งานหรือกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามารับการบริการ ได้แก่ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และ งานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เข้ามารับบริการจากหน่วยงานโดยสุ่มวันและเดือนที่ทำการจัดเก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มแบบง่ายด้วยการจับสลากให้ได้จำนวนตัวอย่างครบตามจำนวน

งานหรือกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามารับการบริการทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ งานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ และงานการให้บริการสาธารณสุขปโรค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ประชาชนที่ได้รับบริการจากการจัดกิจกรรมในพื้นที่เขตรับผิดชอบโดยการสุ่มเดือนและกิจกรรมโครงการที่มีการดำเนินการในช่วงเดือนที่กำหนด โดยวิธีการสุ่มแบบง่ายด้วยการจับสลากให้ได้จำนวนตัวอย่างครบตามจำนวน

ทั้งนี้การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 500 คน

### 3.3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และดัดแปลงจากแบบสอบถามที่มีผู้สร้างมาแล้วเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ เพื่อให้ข้อความครอบคลุมเนื้อหา

และวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษางานด้านบริการแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** เป็นข้อถามข้อมูลด้านประชากรและสังคมของประชาชนผู้รับบริการ มีลักษณะเป็น คำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด ประกอบด้วยข้อมูล หน่วยงานที่ได้รับการบริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานที่อยู่ปัจจุบัน (ใน/นอก เขต) องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามและ ข้อมูลการได้รับการบริการ

**ส่วนที่ 2** เป็นข้อถามความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการ เป็นคำถามแบบ ประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วง (Interval Scale) ได้แก่ คะแนน 1 = พึงพอใจระดับน้อยที่สุด 2 = พึงพอใจระดับน้อย 3 = พึงพอใจระดับปานกลาง 4 = พึงพอใจระดับมาก และ 5 = พึงพอใจระดับมากที่สุด มีจำนวนข้อถามรวม 20 ข้อ องค์ประกอบข้อถาม แบ่งออกตามลักษณะงานประกอบด้วย

ก) งานหรือกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามาใช้บริการได้แก่ ได้แก่ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และ งานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด มีข้อถามความพึงพอใจ 4 ส่วน คือ

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคคลากรเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ข) งานหรือกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามาใช้บริการทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ งานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ และงานการ ให้บริการสาธารณสุขโรค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา มีองค์ประกอบข้อถามความพึงพอใจ 4 ส่วน คือ

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคคลากรเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

**ส่วนที่ 3** เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ ได้รับการบริการ

### การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามที่สร้างมาทำการตรวจสอบให้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย จากนั้นนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาความถูกต้องและความเหมาะสมก่อนนำไปทดสอบไปทดสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence: IOC) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535)

เห็นด้วย ให้คะแนนเท่ากับ 1 (สอดคล้อง)

ไม่แน่ใจ ให้คะแนนเท่ากับ 0 (ไม่แน่ใจ)

ไม่เห็นด้วย ให้คะแนนเท่ากับ -1 (ไม่สอดคล้อง)

ทำการบันทึกผลการพิจารณาความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน และนำค่าที่ได้มา

หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร  $IOC = \frac{\sum R}{N}$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence )

R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ถ้าค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.60 ถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ สามารถนำไปใช้วัดได้ ถ้าข้อคำถามใดมีค่าน้อยกว่า 0.60 ข้อคำถามนั้นก็ถูกตัดออกไป หรือนำไปปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้ดีขึ้น เพื่อที่จะได้ข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ และค่า IOC ที่คำนวณได้มีค่า 1.00 ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนด

2. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของการศึกษารั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้น นำมาแก้ไขข้อปรับปรุงข้อคำถามในด้านภาษา และความชัดเจนเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายต่อการตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามไปทำ Try out กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับตัวอย่างจริง จำนวน 30 รายได้ค่าความเชื่อมั่นในระดับ (0.84) (เกณฑ์ในการพิจารณาความเชื่อมั่นของ Garrett (1965, p.29) กำหนดว่าความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่ 0.71 – 1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง)

### การวัดผลประเมินความพึงพอใจและคุณภาพบริการ

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้เกณฑ์คะแนนมาตรฐานโดยการปรับคะแนนความพึงพอใจที่รวบรวมได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ปรับค่าให้มีค่าระหว่าง 1 ถึง 5 คะแนน และสรุปผลโดยเกณฑ์ดังต่อไปนี้

คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.80 มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนระหว่าง 1.81 – 2.60 มีระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนระหว่าง 2.61 – 3.40 มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 มีระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

การประเมินคุณภาพการบริการ ใช้ค่าร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

คุณภาพบริการ	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ค่าเริ่มต้น	ร้อยละ 60	ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการโดยวิธีแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่ให้บริการของงานหรือกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามารับการบริการและลงพื้นที่ ได้แก่ งานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานการให้บริการสาธารณสุขโรค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา และงานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

โดยหัวหน้าโครงการเป็นผู้กำหนดการสุ่มตัวอย่างให้คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูลและส่งต่อให้หัวหน้าโครงการวิจัยสรุปผลการประเมิน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของตัวอย่างที่สุ่มเลือกด้วยแบบสอบถาม จะใช้วิธีการ 2 อย่างตามแต่กรณีที่เกิดขึ้น ดังนี้

1) ในกรณีประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างสามารถจะทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามเองได้ ก็จะทำให้ผู้นั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้เก็บข้อมูลภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่าผู้ตอบได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วน ผู้เก็บข้อมูลจะตั้งคำถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบครบถ้วนตามที่กำหนดไว้

2) ในกรณีประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถรอกแบบ สอบถาม ด้วยตนเองได้ครบถ้วน ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลก็จะอ่านคำถามทุกข้อทุกตอนให้ผู้ตอบได้ฟัง และบันทึก คำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์ เชิงลึกจากประชาชนผู้รับบริการทำการบันทึกข้อมูล และเก็บข้อมูลโดยวิธีการสังเกตในระหว่างการ จัดเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม เพื่อให้รับทราบถึงสภาพแวดล้อมและการให้บริการของ หน่วยงานต่าง ๆ

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการพรรณนาจากผลการวิเคราะห์ (Description analysis) ตาม รายละเอียดของข้อมูลที่ได้มาจากการแจกแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณจากการตอบ แบบสอบถาม โดยวิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อการ อธิบายค่าระดับของตัวแปรต่างๆ เพื่อบ่งชี้ และยืนยันผลการประเมินให้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น ค่าสถิติที่ ใช้คือ

1. ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) กับตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับปัจจัยความพึงพอใจ ในการให้บริการของงานหรือกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามาใช้บริการ

มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความ พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่ง อำนวยความสะดวก เพื่อนำมาหาคะแนนคุณภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การ หาคะแนนคุณภาพที่กำหนดไว้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการและเสนอแนะการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพให้กับประชาชน ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ ข้อมูลตามหลักการทางสถิติและวิชาการ สามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นผลของการวิจัย ดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม
- ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม
- ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
- ตอนที่ 5 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
- ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- ตอนที่ 7 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานการให้บริการสาธารณสุขปเอบค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา
- ตอนที่ 9 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานการให้บริการสาธารณสุขปเอบค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา
- ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ต่งานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ
- ตอนที่ 11 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนที่ต่งานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ
- ตอนที่ 12 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่งานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด
- ตอนที่ 13 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่งานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

## ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาคู่คุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 500 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.1

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 60.40 และเพศชาย จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าคือ 78 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 และระดับปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 รายได้เฉลี่ยต่อ 20,001-30,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 161คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 แม่บ้านจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	198	39.60
หญิง	302	60.40
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	87	17.40
26-30 ปี	72	14.40
31-40 ปี	126	25.20
41-50 ปี	106	21.20
51-60 ปี	60	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	49	9.80
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	78	15.60
มัธยมศึกษา	146	29.20
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	91	18.20
ปริญญาตรี	157	31.40
ปริญญาโทและสูงกว่า	31	5.60
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	147	29.40
10,000-20,000 บาท	181	36.20
20,001-30,000 บาท	103	20.60
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	59	13.80
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	60	12.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	161	32.20
เกษตรกร/กรรมกร	29	6.0
รับจ้าง	111	22.20
แม่บ้าน	41	8.20
อื่นๆ	124	24.80

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	500	100.00
<b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	202	40.40
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	43	8.60
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	59	11.80
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	196	39.20

ผลการศึกษาคูณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.2

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 และเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าและระดับปริญญาโทหรือสูงกว่ามีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และประกอบอาชีพเกษตรกร/กสิกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนชุมชนตั้งแต่เกิดและอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวนเท่ากัน คือ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ อยู่อาศัยใน

ชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.2** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	38	38.00
หญิง	62	62.00
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	26	26.00
26-30 ปี	5	5.00
31-40 ปี	28	28.00
41-50 ปี	18	18.00
51-60 ปี	12	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	11	11.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	6	6.00
มัธยมศึกษา	29	29.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	14	14.00
ปริญญาตรี	45	45.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	6	6.00
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	35	35.00
10,000-20,000 บาท	33	33.00
20,001-30,000 บาท	19	19.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	13	13.00
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	17.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	31	31.00
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	1	1.00
รับจ้าง	16	16.00

**ตารางที่ 4.2** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
แม่บ้าน	6	6.00
อื่นๆ	29	29.00
<b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	43	43.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	5	5.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	9.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	43	43.00

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.3

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 และเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ

จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นชุมชนตั้งแต่เกิดจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และอยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ถึง 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถามที่รับบริการงานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	42	42.00
หญิง	58	58.00
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	13	13.00
26-30 ปี	26	26.00
31-40 ปี	24	24.00
41-50 ปี	20	20.00
51-60 ปี	11	11.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	6	6.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	10	10.00
มัธยมศึกษา	29	29.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	13	13.00
ปริญญาตรี	31	31.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	17	17.00
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	23	23.00
10,000-20,000 บาท	46	46.00
20,001-30,000 บาท	17	17.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	14	14.00

**ตารางที่ 4.3** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	16.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	26	26.00
เกษตรกรกรรม/กสิกรรม	9	9.00
รับจ้าง	24	24.00
แม่บ้าน	6	6.00
อื่นๆ	19	19.00
<b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	45	45.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	11	11.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	9.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	35	35.00

ผลการศึกษาค้นลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการงานการให้บริการสาธารณสุขปโภค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.4

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ช่วงอายุ 26-30 ปีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน

28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 แม่บ้านค้าขาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ประกอบอาชีพรับเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานการให้บริการสาธารณสุขโรค ดันไฟฟ้า น้ำประปา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	34	34.00
หญิง	66	66.00
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	8	8
26-30 ปี	16	16
31-40 ปี	24	24
41-50 ปี	29	29
51-60 ปี	13	13
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	10	10
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	38	38.00
มัธยมศึกษา	26	26.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	21	21.00
ปริญญาตรี	15	15.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	1	1.00

**ตารางที่ 4.4** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานการให้บริการสาธารณสุขปโค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	45	45.00
10,000-20,000 บาท	24	24.00
20,001-30,000 บาท	28	28.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	3	3.00
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	6.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	39	39.00
เกษตรกร/กรรมกร/เกษตรกร	18	18.00
รับจ้าง	23	23.00
แม่บ้าน	19	19.00
อื่นๆ	12	12.00
<b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	34	34.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	15	15.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	16	16.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	35	35.00

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.5

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 และเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อย 41-50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาสูงสุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา คือ ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	46	46.00
หญิง	54	54.00
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	14	14.00
26-30 ปี	20	20.00
31-40 ปี	22	22.00
41-50 ปี	21	21.00
51-60 ปี	12	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	11	11.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	16	16.00
มัธยมศึกษา	33	33.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	29	29.00

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>
ปริญญาตรี	21	21.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	1	1.00
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	9	9.00
10,000-20,000 บาท	45	45.00
20,001-30,000 บาท	30	30.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	16	16.00
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	4.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	34	34.00
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	0	0
รับจ้าง	52	52.00
แม่บ้าน	1	1.00
อื่นๆ	9	9.00
<b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	37	37.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	7	7.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	16	16.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	40	40.00

ผลการศึกษาคูณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.6

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 และเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับ ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าและระดับ ปริญญาโทหรือสูงกว่ามีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และประกอบอาชีพเกษตรกรรวม/กสิกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนชุมชนตั้งแต่เกิดและอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวนเท่ากัน คือ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่รับบริการงานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	38	38.00
หญิง	62	62.00
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	26	26.00
26-30 ปี	5	5.00
31-40 ปี	28	28.00
41-50 ปี	18	18.00
51-60 ปี	12	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	11	11.00

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	6	6.00
มัธยมศึกษา	29	29.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	14	14.00
ปริญญาตรี	45	45.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	6	6.00
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	35	35.00
10,000-20,000 บาท	33	33.00
20,001-30,000 บาท	19	19.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	13	13.00
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	17.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	31	31.00
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	1	1.00
รับจ้าง	16	16.00
แม่บ้าน	6	6.00
อื่นๆ	29	29.00
<b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	43	43.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	5	5.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	9.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	43	43.00

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม การประเมินผลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลการประเมินแต่ละงานดังนี้

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.819$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.37 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.751$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.02 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.820$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.868$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.36 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.836$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.72 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม

การบริการ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ					
	งานพัฒนา และจัดเก็บ รายได้	งานด้าน การศึกษา	งานการให้บริการ สาธารณสุขโรค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา	งานควบคุม และป้องกัน โรคติดต่อ	งานการ ให้บริการขึ้น ทะเบียนเด็กแรก เกิด	รวม แต่ละด้าน
1.ขั้นตอน การ ให้บริการ	4.782 มากที่สุด (95.64%)	4.826 มากที่สุด (96.52%)	4.841 มากที่สุด (96.82 %)	4.649 มากที่สุด (92.98%)	4.656 มากที่สุด (93.12%)	4.751 มากที่สุด (95.02%)
2.ช่องทาง การ ให้บริการ	4.723 มากที่สุด (94.46%)	4.879 มากที่สุด (97.58%)	4.802 มากที่สุด (96.04%)	4.851 มากที่สุด (97.02%)	4.845 มากที่สุด (96.90%)	4.820 มากที่สุด (96.40%)
3.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.861 มากที่สุด (97.22%)	4.918 มากที่สุด (98.36%)	4.851 มากที่สุด (97.02%)	4.811 มากที่สุด (96.22%)	4.898 มากที่สุด (97.96%)	4.868 มากที่สุด (97.36%)
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.777 มากที่สุด (95.54%)	4.906 มากที่สุด (98.12%)	4.775 มากที่สุด (95.650%)	4.817 มากที่สุด (96.34%)	4.905 มากที่สุด (98.10%)	4.836 มากที่สุด (96.72%)
รวม	4.786 มากที่สุด (95.72%)	4.882 มากที่สุด (97.65%)	4.817 มากที่สุด (96.35%)	4.782 มากที่สุด (95.64%)	4.826 มากที่สุด (96.52%)	4.819 มากที่สุด (96.37%)
ร้อยละของ ระดับความ พึงพอใจ						
คะแนน คุณภาพ	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	ร้อยละ 5 - มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.819$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.37 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.751$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.02 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.838$ ) รองลงมา คือ ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.790$ ) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.745$ ) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.707$ ) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.673$ ) ตามลำดับ

### 2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.820$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.869$ ) รองลงมา คือ มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.842$ ) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.830$ ) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.801$ ) และมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.758$ ) ตามลำดับ

### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.868$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.36 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.932$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.884$ ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.861$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.845$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.818$ ) ตามลำดับ

### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.836$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.72 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.904$ ) รองลงมา คือ มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.877$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.841$ ) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.781$ ) และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.776$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจงข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	4.673	0.450	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.707	0.442	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง	4.838	0.461	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.790	0.473	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.745	0.469	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.751</b>	<b>0.454</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.869	0.443	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.842	0.450	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น บัณฑิตโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.830	0.434	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.758	0.446	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.801	0.447	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.820</b>	<b>0.445</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.845	0.433	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.861	0.445	มากที่สุด

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.818	0.449	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.932	0.478	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.884	0.440	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.868</b>	<b>0.441</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.904	0.436	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.781	0.450	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.841	0.448	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.877	0.469	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา,น้ำดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ	4.776	0.445	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.836</b>	<b>0.416</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมผลการประเมิน 4 ด้าน</b>	<b>4.819</b>	<b>0.478</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.37</b>			

**ตอนที่ 3** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วน ตำบลนาพันสาม

ควรมีนโยบายส่งเสริมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร อย่างทั่วถึง และสามารถติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามอย่างสะดวก มีนโยบาย ส่งเสริมด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พร้อมรับคำตำหนิไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยทำที่ที่เต็มใจ ควรจัดมีการ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์

ๆ มีอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้มาใช้บริการได้เต็มที่ มีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หลากหลายมากขึ้นและเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการอธิบายวิธีการเข้ามาติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการมารับบริการภายในหน่วยงาน เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร

#### ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.786$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.72 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

##### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.782$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.64 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.883$ ) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.857$ ) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.765$ ) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.749$ ) และการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ( $\bar{X} = 4.654$ ) ตามลำดับ

##### 2. ด้านช่องทางให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.723$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.46 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.835$ ) รองลงมา คือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.776$ ) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.758$ ) และมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ( $\bar{X} = 4.719$ ) และมีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.528$ ) ตามลำดับ

##### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.861$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.22 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.965$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.915$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.889$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.866$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.668$ ) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.777$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.54 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.897$ ) รองลงมา คือ มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.879$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.756$ ) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.739$ ) และจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.616$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.765	0.570	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.749	0.615	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.654	0.620	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.883	0.672	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.857	0.672	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.782</b>	<b>0.560</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.835	0.673	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.758	0.778	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.719	0.518	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับ แจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.528	0.789	มากที่สุด

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
 ต่องานพัฒนาและจัดเก็บรายได้จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.776	0.933	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.723</b>	<b>0.550</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.866	0.621	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.915	0.593	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.668	0.651	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.889	0.591	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.965	0.621	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.861</b>	<b>0.541</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.897	0.592	มากที่สุด
2) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.616	0.672	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.756	0.487	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.879	0.728	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.739	0.726	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.777</b>	<b>0.498</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมผลการประเมิน 4 ด้าน</b>	<b>4.786</b>	<b>0.690</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.72</b>			

## ตอนที่ 5 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

บริการดี มีความเป็นมิตรกับประชาชน สามารถตอบคำถามได้ดี พุดจาไพเราะ ควรมีบริการนอกสถานที่ ให้คำปรึกษาได้ทุกเรื่อง เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ รายละเอียดการยื่นเสียภาษีให้มีความชัดเจน เพิ่มส่วนลดภาษี ด้านใด ได้บ้าง มีบริการน้ำดื่มดีมาก การให้ความช่วยประชาชนสามารถเข้ารับบริการบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ของขั้นตอนต่างๆในการจัดเตรียมเอกสารการยื่นภาษีต่าง ๆ เพื่อความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูลในการเข้ารับบริการภายในสำนักงาน นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถ เข้าถึงบริการได้ จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว ทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง

## ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.882$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.65 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.826$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.52 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.965$ ) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.902$ ) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.836$ ) ให้บริการด้วย

ความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.746$ ) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.679$ ) ตามลำดับ

### 2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.879$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.58 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.975$ ) รองลงมา คือ มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.943$ ) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.883$ ) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.858$ ) และมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ( $\bar{X} = 4.738$ ) ตามลำดับ

### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.918$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.36 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.987$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.937$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.922$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.889$ ) และเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.857$ ) ตามลำดับ

### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.906$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.12 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.975$ ) รองลงมา คือ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.954$ ) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ( $\bar{X} = 4.931$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.845$ ) และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.823$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	4.679	0.732	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.836	0.788	มากที่สุด

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
ต่องานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.965	0.844	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.902	0.827	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.746	5.196	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.826</b>	<b>1.235</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.975	0.834	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.943	0.841	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.738	0.905	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและ รับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.858	0.761	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.883	0.792	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.879</b>	<b>0.562</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของ ประชาชน	4.922	0.999	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.857	1.066	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.889	0.913	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.987	0.833	มากที่สุด

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
 ต่องานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่ เลือปฏิบัติ	4.937	0.621	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.918</b>	<b>0.541</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.931	0.971	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.954	0.922	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.845	0.914	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.975	0.886	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำ ดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.823	0.891	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.906</b>	<b>0.634</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมผลการประเมิน 4 ด้าน</b>	<b>4.882</b>	<b>0.649</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.65</b>			

**ตอนที่ 7** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดการเรียนการสอนของศูนย์  
พัฒนาเด็กเล็ก

สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้กับผู้เรียนในการเข้าถึงการศึกษาได้ง่าย ๆ เช่น การจัดเตรียมสิ่ง  
อำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนที่ครบวงจรและมีคุณภาพ การใช้เทคโนโลยีในการสอนเพื่อเพิ่ม  
ประสิทธิภาพของกระบวนการการเรียนรู้ และปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีความทันสมัย เช่น การใช้  
แพลตฟอร์มการเรียนการสอนออนไลน์ และการใช้แอปพลิเคชันในการฝึกภาษาต่าง ๆ รวมไปถึงการสนับสนุน  
ให้มีโครงการแข่งขันทางด้านต่าง ๆ เช่น การประกวดทางด้านศิลปะ การแข่งขันทางวิชาการ เป็นต้น  
นอกจากนี้ให้มีจัดกิจกรรม การเรียนรู้ให้กับประชาชนอย่างเหมาะสมในแต่ละช่วงวัย เช่น มีโครงการโรงเรียน  
ผู้สูงอายุ โดยการนำปราชญ์ชาวบ้านภายในชุมชนมาให้ความรู้ หรือประดิษฐ์สิ่งของ เพื่อที่จะสามารถสร้าง  
รายได้บางส่วนให้กับผู้สูงอายุ มีกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมพัฒนาการสำหรับเด็ก ควรมีการใช้แหล่งเรียนรู้ในชุมชน

ให้เกิดประโยชน์ หรืออาจจะเปิดโอกาสให้ประชาชนชาวบ้านเป็นวิทยากรในการดำเนินกิจกรรม เช่น โครงการเศรษฐกิจพอเพียง มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียนและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ มีกระบวนการเรียนการสอนที่ก้าวหน้าและทันต่อเหตุการณ์ ไม่ล้าสมัย โดยปัจจุบันเป็นการเรียนรู้เป็นแบบดิจิทัล ควรจะมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียน หรือจัดทำเป็นสื่อการเรียนการสอนแบบเรียนรู้ทางไกลผ่านสื่อเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน เนื่องจากไม่ได้จำกัดให้อยู่ในสถานที่เดียวเท่านั้น เน้นการเรียนแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Student-centered learning) และสามารถช่วยลดช่องว่างระหว่างการเรียนรู้ในเมืองกับท้องถิ่นได้ถือว่าเป็นการสร้างความสะดวกทางการศึกษา นอกจากนี้ควรจะมีการแจกหรือมีบริการให้ยืม เครื่องมือ อุปกรณ์การเรียน แท็บเล็ตพีซี เนื่องจากเครื่องมือเหล่านี้ถือเป็นอีกเครื่องมือหนึ่ง que ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย รวดเร็ว และมีคุณลักษณะที่เหมาะสมที่ช่วยในการจัดการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี หากมีการสนับสนุนให้สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ ก็ยิ่งจะช่วยให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในยุคดิจิทัล นอกจากนี้แล้วควรมีการสนับสนุนด้านทุนการศึกษา เครื่องแบบนักเรียน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเรียนให้ผู้เรียนที่เรียนดีแต่มีฐานะยากจน เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสและความเท่าเทียมด้านการศึกษาให้มากขึ้น ทำให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจที่ดีในการเรียน เกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง ในทางด้านผู้สอนควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถค้นคว้าหาความรู้ในสิ่งที่ตนถนัดและสนใจตามความเหมาะสม ไม่ปิดกั้นความคิดของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนรู้สึกสนุก ตื่นเต้นกับการเรียน กล้าแสดงศักยภาพของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ สามารถนำความรู้ที่นำมาต่อยอดหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและคนรอบข้างให้ดียิ่งขึ้นได้

## ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานการให้บริการสาธารณสุขปโคค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานการให้บริการสาธารณสุขปโคค ด้านไฟฟ้า น้ำประปาซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม และผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.817$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.35 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.841$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.82 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.957$ ) รองลงมา คือ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.936$ ) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.873$ ) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมีความพึงพอใจในระดับเดียวกัน ( $\bar{X} = 4.865$ ) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.573$ ) ตามลำดับ

## 2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X}$  = 4.802) คิดเป็นร้อยละ 96.04 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องที่มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น มากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.941) รองลงมา คือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.823) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.764) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X}$  = 4.757) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X}$  = 4.723) ตามลำดับ

## 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X}$  = 4.851) คิดเป็นร้อยละ 97.02 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.934) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X}$  = 4.884) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X}$  = 4.852) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X}$  = 4.822) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X}$  = 4.765) ตามลำดับ

## 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X}$  = 4.775) คิดเป็นร้อยละ 95.50 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.976) รองลงมา คือ มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X}$  = 4.836) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.777) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X}$  = 4.698) มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก ( $\bar{X}$  = 4.586) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขโรค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.573	0.428	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง	4.936	0.441	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการ คาดหวัง	4.957	0.449	มากที่สุด

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
 ต่องานการให้บริการสาธารณสุขโรค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.865	0.447	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.873	0.421	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.841</b>	<b>0.437</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.723	0.658	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.764	0.639	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.941	0.666	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.757	0.682	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.823	0.710	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.802</b>	<b>0.512</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.765	0.999	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.822	1.066	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.884	0.913	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.934	0.833	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.852	0.985	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.851</b>	<b>0.776</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานการให้บริการสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.976	0.592	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้ สะดวก	4.586	0.672	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.836	0.487	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.777	0.728	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา,น้ำดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ	4.698	0.726	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.775</b>	<b>0.498</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมผลการประเมิน 4 ด้าน</b>	<b>4.817</b>	<b>0.685</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.35</b>			

ตอนที่ 9 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานการให้บริการสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา

ควรมีการตรวจติดตามซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน(ไฟฟ้าสาธารณะ , น้ำประปา) ในเขตพื้นที่ ที่รับผิดชอบดูแล นอกจากนี้ควรจัดทำระบบรับแจ้งติดตามการซ่อมบำรุงหรือแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบโครงสร้างพื้นฐานต่างๆในพื้นที่ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายต่อประชาชนในชุมชนและการทำงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมา

ติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

### ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.782$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.64 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

#### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.649$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.98 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.858$ ) รองลงมา คือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.688$ ) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.677$ ) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.535$ ) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.489$ ) ตามลำดับ

#### 2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.851$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.02 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.984$ ) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.898$ ) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.861$ ) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.778$ ) และมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.732$ ) ตามลำดับ

#### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.811$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.22 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.896$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.836$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.812$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.758$ ) และมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.754$ ) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.817$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.34 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.897$ ) รองลงมา คือ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.836$ ) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.797$ ) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.788$ ) และมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ( $\bar{X} = 4.765$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	4.688	0.428	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.489	0.441	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง	4.858	0.449	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.677	0.447	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.535	0.421	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.649</b>	<b>0.437</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.898	0.457	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.861	0.446	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.984	0.415	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.778	0.425	มากที่สุด

**ตารางที่ 4.12** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
 ต่องานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.732	0.459	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.851</b>	<b>0.437</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.758	0.467	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.836	0.435	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.754	0.418	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.896	0.449	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.798	0.467	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.811</b>	<b>0.429</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.765	0.429	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.836	0.430	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.897	0.393	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.788	0.444	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำ ดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.797	0.385	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.817</b>	<b>0.416</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมผลการประเมิน 4 ด้าน</b>	<b>4.782</b>	<b>0.435</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.64</b>			

### ตอนที่ 11 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ

มีการจัดโครงการให้ความรู้ทางด้านสาธารณสุขภายในชุมชนอย่างทั่วถึง และครอบคลุม ต่อกลุ่มคนทุกช่วงวัย เพื่อให้คนภายในชุมชนสามารถรักษาตัวเองได้ในเบื้องต้น นอกจากนี้ในกลุ่มผู้ป่วยสูงอายุหรือผู้ป่วยติดเตียง ควรมีการจัดหน่วยแพทย์ให้บริการภายในพื้นที่ร่วมด้วย เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงการรักษา รวมถึงการอบรม อสม. ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้คนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง และการจัดทำかるลงทะเบียนรายชื่อออนไลน์เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนในการลงพื้นที่ชุมชนให้ตรงตามความต้องการของประชาชนและแม่นยำยิ่งขึ้น นอกจากนี้การให้บริการทางด้านสาธารณสุขควรมีการจัดบริการให้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลกับผู้รับบริการเกี่ยวกับการมาใช้บริการ มีป้ายบอกสถานที่ แนะนำขั้นตอน ตามจุดให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริการได้เข้าใจขั้นตอน และสามารถเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องถือเป็นการช่วยลดระยะเวลาการให้บริการลง อีกทั้งยังควรมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่เยี่ยมและติดตามผลผู้ป่วยติดเตียง ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ รวมทั้งการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน เพื่อให้สะดวกกับผู้ป่วยที่ไม่สะดวกในการที่จะไปรับบริการได้ด้วยตนเอง อาจจะเนื่องด้วยระยะทางหรืออาการป่วย ควรมีการส่งเจ้าหน้าที่ อาสาสมัครสาธารณสุขเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ และประสิทธิภาพด้านสาธารณสุขมากขึ้น รวมไปถึงการแสดงออกในการให้บริการที่ดี ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น นอกจากนั้นแล้วควรมีการจัดอบรมให้กับประชาชนเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยหายใจ เพื่อที่จะสามารถเข้าช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงทีหากเกิดสถานการณ์ที่คับขันทางหน่วยงานหรือทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่สะอาดปลอดภัย พร้อมให้บริการ และมีสภาพห้องที่ทำงานสะอาดเรียบร้อย ให้อากาศถ่ายเท ไม้รื้อสึกอืดอาด ควรจัดระบบการนัดหมายโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และพิมพ์บัตรนัดด้วยข้อความที่เห็นชัดเจน ควรจะนำเทคโนโลยีมาใช้ในขอรับยา ต่อเนื่องจากแอปพลิเคชันและนัดวันเวลาที่ประชาชนสะดวกไปขอรับยา เพื่อเป็นการลดจำนวนคนที่ใช้บริการ ทำให้การดำเนินงานมีความรวดเร็วขึ้น ควรเพิ่มค่าตอบแทนและผลประโยชน์แก่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) ที่เสียสละให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน เป็นขวัญและกำลังใจให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขในการดำเนินงานต่อไป ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดการกับโรคติดต่อและภัยคุกคามด้านสุขภาพ เตรียมพร้อมป้องกันและแก้ไขปัญหา คอยสังเกต เฝ้าระวัง พาหะนำโรคตามฤดูกาล เช่น โรคไข้เลือดออก โรคชิคุนกุนยา โรคฉี่หนู ฯลฯ มีการเตือนและเปิดเผยข้อมูลการติดต่อของ โรคตามฤดูกาลภายในชุมชน ไม่ปิดบังจำนวนที่แท้จริงของผู้ป่วย เพื่อให้ประชาชนที่มีบ้านหรือที่พักติดต่อกับผู้ป่วยที่เป็นโรคให้คอยสังเกตอาการ ระวังตัว และป้องกันการติดต่อของโรคนั้น

**ตอนที่ 12** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนบริการงานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.826$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.52 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

**1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.656$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.12 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.755$ ) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.716$ ) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้มาติดต่อรับทราบอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.659$ ) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดของหน่วยงานนั้นๆ ( $\bar{X} = 4.625$ ) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.526$ ) ตามลำดับ

**2. ด้านช่องทางการให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

( $\bar{X} = 4.845$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.90 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.915$ ) รองลงมา คือ มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.883$ ) มีสื่อออนไลน์ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.868$ ) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.789$ ) และมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียมตามสาย กล้องรับความคิดเห็นทางโทรศัพท์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.768$ ) ตามลำดับ

**3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.898$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.96 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.955$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.912$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.897$ ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.873$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.853$ ) ตามลำดับ

**4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

( $\bar{X} = 4.905$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.10 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.965$ ) รองลงมา คือ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ( $\bar{X} = 4.951$ ) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงสะดวก ( $\bar{X} = 4.914$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับ

ริการมีความพึงพอใจ ( $\bar{X} = 4.873$ ) และมีความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยให้บริการ ( $\bar{X} = 4.823$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.13** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.659	0.641	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง	4.526	0.610	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการ คาดหวัง	4.755	0.640	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.625	0.645	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลา ที่กำหนด	4.716	0.734	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.656</b>	<b>0.523</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.915	0.658	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.883	0.639	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.768	0.666	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและ รับแจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.868	0.682	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.789	0.710	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.845</b>	<b>0.512</b>	<b>มากที่สุด</b>

**ตารางที่ 4.13** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
ต่องานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.912	0.614	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.873	0.711	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.897	0.697	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.955	0.664	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.853	0.707	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.898</b>	<b>0.550</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.951	0.626	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.914	0.678	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.873	0.643	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.965	0.742	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำ ดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.823	0.707	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.905</b>	<b>0.557</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมผลการประเมิน 4 ด้าน</b>	<b>4.826</b>	<b>0.710</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.52</b>			

**ตอนที่ 13** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

ให้การบริการเป็นอย่างดี รวดเร็ว และให้รายละเอียดการลงทะเบียนต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน ควรมีการจัดโครงการให้ความรู้ความเข้าใจ ในการเลี้ยงดูเด็กก่อน สำหรับคุณแม่่มือใหม่ชุมชน เป็นต้น นอกจากนี้ ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กับผู้มารับบริการมากขึ้น เพื่อความรวดเร็วของการทำงาน และสร้างกฎระเบียบวินัยให้เคร่งครัด และเอาใจใส่ดูแลประชาชนมากขึ้น และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร นำความคิดเห็นที่ประชาชนผู้มาใช้บริการเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กร ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังของการมาติดต่อขอรับบริการ และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใดๆ เป็นพิเศษ มีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคนอาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ ควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ เช่น ทางลาดสำหรับผู้พิการ จัดให้มีบริการอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ไว้บริการแก่ผู้พิการ การจัดหาสื่อต่างๆ สำหรับให้บริการผู้พิการ ฝึกอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่างๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี เป็นภาระงานตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2568 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม 2) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม จังหวัดเพชรบุรี

โดยผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้การสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานต่าง ๆ และมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามหรือจากประชาชนซึ่งเป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ผสมผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยได้ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และคำถามปลายเปิด

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 500 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ซึ่งเป็นผู้ให้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน สรุปผลการศึกษาดังนี้

#### 1. สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาคูณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 500 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.40 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 25.20 มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 36.20 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย ร้อยละ 32.20 และส่วนใหญ่อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 30.40

ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.819$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.37 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.751$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.02 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.820$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.868$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.36 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.836$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.72 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

#### 1.งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.786$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.72 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.782$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.64

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.723$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.46

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.861$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.22

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.777$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.54

## 2.งานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.882$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.65 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.826$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.52

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.879$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.58

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.918$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.36

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.906$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.12

## 3.งานการให้บริการสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.817$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.35 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.841$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.82

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.802$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.04

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.851$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.02

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.775$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.50

#### 4.งานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.782$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.64 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.649$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 92.98

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.851$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.02

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.811$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.22

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.817$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.34

#### 5. งานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.826$ ) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.52 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.656$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 93.12

**ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.845$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.90

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.898$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.96

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.905$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.10

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม มีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ **งานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 97.65** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ **งานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ร้อยละ 96.52** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) **งานการให้บริการสาธารณสุขโรค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา ร้อยละ 96.35** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) **งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 95.72** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และ**งานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ ร้อยละ 95.64** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

## 2. อภิปรายผล

จากการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการของขั้นตอนการให้บริการ ได้ทำการลดขั้นตอนการทำงานด้านต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างง่าย ได้มีการประสานกับตัวแทนประชาชน ในการทำกิจกรรม มีการประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบและเข้าร่วมกิจกรรมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีความรู้ความสามารถในด้านที่ให้บริการ และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ และเข้าไปมีส่วนร่วมกับประชาชนในโอกาสต่าง ๆ เช่น การประชุมชุมชน โดยร่วมกันจัดทำแผนประจำปีกับชาวบ้านในระดับหมู่บ้านและระดับตำบล ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความคุ้มค่าในภารกิจของรัฐ และทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวก รวดเร็ว เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการทันสมัย อาทิ การให้บริการทาง Internet การให้บริการทางโทรศัพท์ การให้บริการด้วยหน่วย บริการเคลื่อนที่ และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ได้จัดให้มีบริเวณที่พักรอรับบริการที่พอเพียง สภาพแวดล้อมน่าติดต่อสะดวก สะอาด และมีสถานที่พอเพียงต่อการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ คุณภาพการให้บริการจึงเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยได้จัดให้มี

เจ้าหน้าที่คอยให้คำชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ และได้จัดทำป้ายบอกขั้นตอนและวิธีการรับบริการทุกขั้นตอนเพื่อสะดวกกับผู้มารับบริการ จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่อให้บริการประชาชนอยู่ในเกณฑ์ดี และไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ส่งผลให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดและอยู่ในเกณฑ์คุณภาพระดับคะแนน 5 (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 80)

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

#### 1. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

บริการดี มีความเป็นมิตรกับประชาชน สามารถตอบคำถามได้ดี พุดจาไพเราะ ควรให้บริการนอกสถานที่ ให้คำปรึกษาได้ทุกเรื่อง เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ รายละเอียดการยื่นเสียภาษีให้มีความชัดเจน เพิ่มส่วนลดภาษี ด้านใด ได้บ้าง มีบริการน้ำดื่มดีมาก การให้ความช่วยประชาชนสามารถเข้ารับบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ของขั้นตอนต่างๆในการจัดเตรียมเอกสารการยื่นภาษีต่าง ๆ เพื่อความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูลในการเข้ารับบริการภายในสำนักงาน นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถ เข้าถึงบริการได้ จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว ทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง

## 2. งานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้กับผู้เรียนในการเข้าถึงการศึกษาได้ง่าย ๆ เช่น การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนที่ครบวงจรและมีคุณภาพ การใช้เทคโนโลยีในการสอนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการการเรียนรู้ และปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีความทันสมัย เช่น การใช้แพลตฟอร์มการเรียนการสอนออนไลน์ และการใช้แอปพลิเคชันในการฝึกภาษาต่าง ๆ รวมไปถึงการสนับสนุนให้มีโครงการแข่งขันทางด้านต่าง ๆ เช่น การประกวดทางด้านศิลปะ การแข่งขันทางวิชาการ เป็นต้น นอกจากนี้ให้มีจัดกิจกรรม การเรียนรู้ให้กับประชาชนอย่างเหมาะสมในแต่ละช่วงวัย เช่น มีโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุ โดยการนำปราชญ์ชาวบ้านภายในชุมชนมาให้ความรู้หรือประดิษฐ์สิ่งของ เพื่อที่จะสามารถสร้างรายได้บางส่วนให้กับผู้สูงอายุ มีกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมพัฒนาการสำหรับเด็ก ควรมีการใช้แหล่งเรียนรู้ในชุมชนให้เกิดประโยชน์ หรืออาจจะเปิดโอกาสให้ปราชญ์ชาวบ้านเป็นวิทยากรในการดำเนินกิจกรรม เช่น โครงการเศรษฐกิจพอเพียง มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียนและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ มีกระบวนการเรียนการสอนที่ก้าวหน้าและทันต่อเหตุการณ์ ไม่ล้าสมัย โดยปัจจุบันเป็นการเรียนรู้เป็นแบบดิจิทัล ควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียน หรือจัดทำเป็นสื่อการเรียนการสอนแบบเรียนรู้ทางไกลผ่านสื่อเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน เนื่องจากไม่ได้จำกัดให้อยู่ในสถานที่เดียวเท่านั้น เน้นการเรียนแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Student-centered learning) และสามารถช่วยลดช่องว่างระหว่างการเรียนรู้ในเมืองกับท้องถิ่นได้ถือว่าเป็นการสร้างความสะดวกสบายทางการศึกษา นอกจากนี้ควรมีการแจกหรือมีบริการให้ยืม เครื่องมือ อุปกรณ์การเรียน แท็บเล็ตพีซี เนื่องจากเครื่องมือเหล่านี้ถือเป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย รวดเร็ว และมีคุณลักษณะที่เหมาะสมที่ช่วยในการจัดการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี หากมีการสนับสนุนให้สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ ก็ยิ่งจะช่วยให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในยุคดิจิทัล นอกจากนี้แล้วควรมีการสนับสนุนด้านทุนการศึกษา เครื่องแบบนักเรียน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเรียนให้ผู้เรียนที่เรียนดีแต่มีฐานะยากจน เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสและความเท่าเทียมด้านการศึกษาให้มากขึ้น ทำให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจที่ดีในการเรียน เกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง ในทางด้านผู้สอนควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถค้นคว้าหาความรู้ในสิ่งที่ตนถนัดและสนใจตามความเหมาะสม ไม่ปิดกั้นความคิดของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนรู้สึกสนุก ตื่นเต้นกับการเรียน กล้าแสดงศักยภาพของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ สามารถนำความรู้ที่นำมาต่อยอดหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของตัวเองและคนรอบข้างให้ดียิ่งขึ้นได้

### 3. งานการให้บริการสาธารณสุขภาค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา

ควรมีการตรวจติดตามซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน(ไฟฟ้าสาธารณะ , น้ำประปา) ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบดูแล นอกจากนี้ควรจัดทำระบบรับแจ้งติดตามการซ่อมบำรุงหรือแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบโครงสร้างพื้นฐานต่างๆในพื้นที่ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายต่อประชาชนในชุมชนและการทำงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะมีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

### 4.งานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ

มีการจัดโครงการให้ความรู้ทางด้านสาธารณสุขภายในชุมชนอย่างทั่วถึง และครอบคลุม ต่อกลุ่มคนทุกช่วงวัย เพื่อให้คนภายในชุมชนสามารถรักษาตัวเองได้ในเบื้องต้น นอกจากนี้ในกลุ่มผู้ป่วยสูงอายุหรือผู้ป่วยติดเตียง ควรมีการจัดหน่วยแพทย์ให้บริการภายในพื้นที่ร่วมด้วย เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงการรักษา รวมถึงการอบรม อสม. ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้คนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง และการจัดทำกรลงทะเบียนรายชื่อออนไลน์เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนในการลงพื้นที่ชุมชนให้ตรงตามความต้องการของประชาชนและแม่นยำยิ่งขึ้น นอกจากนี้การให้บริการทางด้านสาธารณสุขควรมีการจัดบริการให้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลกับผู้รับบริการเกี่ยวกับการมาใช้บริการ มีป้ายบอกสถานที่ แนะนำขั้นตอน ตามจุดให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริการได้เข้าใจขั้นตอน และสามารถเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องถือเป็นการช่วยลดระยะเวลาการให้บริการลง อีกทั้งยังควรมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่เยี่ยมและติดตามผลผู้ป่วยติดเตียง ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ รวมทั้งการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน เพื่อให้สะดวกกับผู้ป่วยที่ไม่สะดวกในการที่จะไปรับบริการได้ด้วยตนเอง อาจจะเป็นด้วยระยะทางหรืออาการป่วย ควรมีการส่งเจ้าหน้าที่ อาสาสมัครสาธารณสุขเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะ

ความรู้ และประสิทธิภาพด้านสาธารณสุขมากขึ้น รวมไปถึงการแสดงผลออกในการให้บริการที่ดี ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น นอกจากนั้นแล้วควรมีการจัดอบรมให้กับประชาชนเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยหายใจ เพื่อที่จะสามารถเข้าช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงทีหากเกิดสถานการณ์ที่คับขัน ทางหน่วยงานหรือทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่สะอาดปลอดภัย พร้อมให้บริการ และมีสภาพห้องที่ทำงานสะอาดเรียบร้อย ให้อากาศถ่ายเท ไม้รื้อสึกอืดอืด ควรจัดระบบการนัดหมายโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และพิมพ์บัตรนัดด้วยข้อความที่เห็นชัดเจน ควรจะนำเทคโนโลยีมาใช้ในขอรับยาต่อเนื่องจากแอปพลิเคชันและนัดวันเวลาที่ประชาชนสะดวกไปขอรับยา เพื่อเป็นการลดจำนวนคนที่ไปใช้บริการ ทำให้การดำเนินงานมีความรวดเร็วขึ้น ควรเพิ่มค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) ที่เสียสละให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน เป็นขวัญและกำลังใจให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขในการดำเนินงานต่อไป ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดการกับโรคติดต่อและภัยคุกคามด้านสุขภาพ เตรียมพร้อมป้องกันและแก้ไขปัญหา คอยสังเกต เฝ้าระวัง พาหะนำโรคตามฤดูกาล เช่น โรคไข้เลือดออก โรคชิกุนกุนยา โรคฉี่หนู ฯลฯ มีการเตือนและเปิดเผยข้อมูลการติดต่อของ โรคตามฤดูกาลภายในชุมชน ไม่ปิดบังจำนวนที่แท้จริงของผู้ป่วย เพื่อให้ประชาชนที่มีบ้านหรือที่พักติดต่อกับผู้ป่วยที่เป็นโรคให้คอยสังเกตอาการ ระวังตัว และป้องกันการติดต่อของโรคนั้น

### 5. งานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

ให้การบริการเป็นอย่างดี รวดเร็ว และให้รายละเอียดการลงทะเบียนต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน ควรมีการจัดโครงการให้ความรู้ความเข้าใจ ในการเลี้ยงดูเด็กก่อน สำหรับคุณแม่มีมือใหม่ชุมชน เป็นต้น นอกจากนี้ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กับผู้มารับบริการมากขึ้น เพื่อความรวดเร็วของการทำงาน และสร้างกฎระเบียบวินัยให้เคร่งครัด และเอาใจใส่ดูแลประชาชนมากขึ้น และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร นำความคิดเห็นที่ประชาชนผู้มาใช้บริการเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กร ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังของการมาติดต่อขอรับบริการ และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใดๆ เป็นพิเศษ มีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ

มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลา ราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับ บริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคนอาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่ สะดวกในการที่จะมารับบริการทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ ควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ เช่น ทางลาดสำหรับผู้พิการ จัดให้มีบริการอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ต่างๆ ไว้บริการแก่ผู้พิการ การจัดหาสื่อต่างๆ สำหรับให้บริการผู้พิการ ฝึกอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่เข้า รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่างๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง, สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น, กองราชการส่วนตำบลและส่วนพัฒนารายได้.  
(2545). คู่มือการจัดทำแผนที่ภาษี. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาการศึกษาดินแดน.  
กรมที่ดิน. (2549). หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน. กรุงเทพฯ : สำนักงานที่ดิน  
อสาการศึกษาดินแดน กรมการปกครอง.  
กรมพัฒนาชุมชน. (2538). คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับอาสาพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ :  
ยูไนเต็ดโปรดักชั่น  
กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2539). ศูนย์ข้อมูลการพัฒนาชนบท.  
กรุงเทพมหานคร : อสาการศึกษาดินแดน.  
กวี รัชชน. (2541). การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยทางรัฐศาสตร์. เอกสารหมายเลข 20.  
พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: ศูนย์เอกสารทางวิชาการคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.  
กานดาพูนลาภทวี. (2539). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: พิสิกส์เซ็นเตอร์.  
คณิต ดวงหส์ตี. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ  
ชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษา  
ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.  
ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
บ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการ  
จัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.  
ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2554). คุณภาพการให้บริการ. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2558 จาก  
[http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?bookID](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID)  
ถวัลย์ วรรณพุดพิงษ์. (2536). นโยบายสาธารณะและการวางแผน + นโยบายสาธารณะ.  
กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.  
ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล.  
ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7. พิมพ์ครั้งที่  
3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.  
นุชรรัตน์ ต้นตระกูล . (2553). สภาพการอยู่อาศัยของแรงงานต่างด้าว : กรณีศึกษาชุมชนมหาชัยนิเวศน์  
ตำบลโคกขาม จังหวัดสมุทรสาคร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
บราลี จินตสนธิ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงาน ทะเบียน:ศึกษา  
เฉพาะกรณีเทศบาลตำบลหัวหิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.  
บุญธรรม กิจปรีดาพิสุทธ์.(2535). การวิจัยการวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ  
ผู้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ.2561-2565.
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 พ.ศ.2566-2570.
- พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555ราชกิจจานุเบกษา  
เล่ม 129 ตอนที่ 15ก วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2555.
- พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537.(แก้ไขเพิ่มเติมพ.ศ.2546).
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2596 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552).
- ไพวัลย์ ชลาสัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบล  
คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพศาลสุริยะมงคล. (2531). นโยบายสาธารณะของไทย. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา  
นโยบายสาธารณะและการวางแผน,หน่วยที่ 14 (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์ประชาชน.(การปกครอง). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มยุรี อนุมานราชชน. (2547). นโยบายสาธารณะ แนวคิด กระบวนการและการวิเคราะห์.  
เชียงใหม่ : คະนิงนิจการพิมพ์.
- ยุทธพร ประสานศรี . (2553). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดสวัสดิการสังคมแก่แรงงาน  
ต่างชาติ: ศึกษากรณีจังหวัดสมุทรสาคร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยวิธีการงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2541.  
ราชกิจจานุเบกษา พ.ศ.2550, น.22.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 115.  
ตอนที่ 102 ก ลงวันที่31 ธ.ค. 41 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา.
- วรเดชจันทร์. (2544). การพัฒนาต้นแบบการใช้บริการสาธารณสุขที่เป็นเลิศ:  
กรณีศึกษาจากต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สกายบล็อกและการพิมพ์.
- วรนุช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ  
เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.



ภาคผนวก



### แบบสอบถาม

## เรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

#### 1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

#### 2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 25 ปี  2) 26-30 ปี  3) 31-40 ปี  
 4) 41-50 ปี  5) 51-60 ปี  6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า  2) มัธยมศึกษา  
 3) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา  4) ปริญญาตรี  5) ปริญญาโทและสูงกว่า

#### 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 10,000 บาท  2) 10,001 – 200,000 บาท  
 3) 20,001 – 30,000 บาท  4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

#### 5. อาชีพ

- 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  2) ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย  
 3) เกษตรกรรม/กสิกรรม  4) รับจ้าง  
 5) แม่บ้าน  6) อื่น ๆ

#### 6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด  2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี  
 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี  4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง					
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด					
<b>2. ช่องทางการให้บริการ</b>					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย กลองรับความคิดเห็น ฯ และทางโทรศัพท์ เป็นต้น					
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการตามข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ					
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
<b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
2) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ					
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หองสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุง
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม  
คณะผู้วิจัย



### แบบสอบถาม

## เรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

งานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

#### 1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

#### 2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 25 ปี  2) 26-30 ปี  3) 31-40 ปี  
 4) 41-50 ปี  5) 51-60 ปี  6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า  2) มัธยมศึกษา  
 3) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา  4) ปริญญาตรี  5) ปริญญาโทและสูงกว่า

#### 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 10,000 บาท  2) 10,001 – 200,000 บาท  
 3) 20,001 – 30,000 บาท  4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

#### 5. อาชีพ

- 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  2) ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย  
 3) เกษตรกรรม/กสิกรรม  4) รับจ้าง  
 5) แม่บ้าน  6) อื่น ๆ

#### 6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด  2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี  
 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี  4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1) แจงข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง					
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด					
<b>2. ช่องทางการให้บริการ</b>					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย กลองรับความคิดเห็น ฯ และทางโทรศัพท์ เป็นต้น					
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ					
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
<b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ					
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หองสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุง
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม  
คณะผู้วิจัย



### แบบสอบถาม

## เรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

งานการให้บริการสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

#### 1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

#### 2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 25 ปี  2) 26-30 ปี  3) 31-40 ปี  
 4) 41-50 ปี  5) 51-60 ปี  6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า  2) มัธยมศึกษา  
 3) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา  4) ปริญญาตรี  5) ปริญญาโทและสูงกว่า

#### 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 10,000 บาท  2) 10,001 – 200,000 บาท  
 3) 20,001 – 30,000 บาท  4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

#### 5. อาชีพ

- 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  2) ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย  
 3) เกษตรกรรม/กสิกรรม  4) รับจ้าง  
 5) แม่บ้าน  6) อื่น ๆ

#### 6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด  2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี  
 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี  4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1) แจงข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง					
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด					
<b>2. ช่องทางการให้บริการ</b>					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย กลองรับความคิดเห็น ฯ และทางโทรศัพท์ เป็นต้น					
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ					
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
<b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ					
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หองสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุง
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม  
คณะผู้วิจัย



### แบบสอบถาม

## เรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

### งานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ

#### คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

##### 1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

##### 2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 25 ปี  2) 26-30 ปี  3) 31-40 ปี  
 4) 41-50 ปี  5) 51-60 ปี  6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

##### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า  2) มัธยมศึกษา  
 3) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา  4) ปริญญาตรี  5) ปริญญาโทและสูงกว่า

##### 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 10,000 บาท  2) 10,001 – 200,000 บาท  
 3) 20,001 – 30,000 บาท  4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

##### 5. อาชีพ

- 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  2) ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย  
 3) เกษตรกรรม/กสิกรรม  4) รับจ้าง  
 5) แม่บ้าน  6) อื่น ๆ

##### 6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด  2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี  
 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี  4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1) แจงข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง					
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด					
<b>2. ช่องทางการให้บริการ</b>					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย กลองรับความคิดเห็น ฯ และทางโทรศัพท์ เป็นต้น					
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ					
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
<b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ					
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หองสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุง
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม  
คณะผู้วิจัย



### แบบสอบถาม

## เรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

งานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

#### 1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

#### 2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 25 ปี  2) 26-30 ปี  3) 31-40 ปี  
 4) 41-50 ปี  5) 51-60 ปี  6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า  2) มัธยมศึกษา  
 3) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา  4) ปริญญาตรี  5) ปริญญาโทและสูงกว่า

#### 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 10,000 บาท  2) 10,001 – 200,000 บาท  
 3) 20,001 – 30,000 บาท  4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

#### 5. อาชีพ

- 1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  2) ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย  
 3) เกษตรกรรม/กสิกรรม  4) รับจ้าง  
 5) แม่บ้าน  6) อื่น ๆ

#### 6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด  2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี  
 3) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี  4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1) แจงข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง					
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด					
<b>2. ช่องทางการให้บริการ</b>					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย กลองรับความคิดเห็น ฯ และทางโทรศัพท์ เป็นต้น					
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ					
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
<b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ					
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หองสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ปัญหาของท่าน ในการมาติดต่อหรือใช้บริการฯ	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุง
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม  
คณะผู้วิจัย



**แบบสัมภาษณ์**

**1. ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ให้สัมภาษณ์**

ตำแหน่ง .....

ประเภทของงานที่มาติดต่อบริการ .....

**2. ขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสมและต้องการให้เป็น หรือควรทำอย่างไร**

.....  
.....  
.....  
.....

**3. สภาพแวดล้อมและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเป็นอย่างไรบ้าง หรือสิ่งที่ต้องการเพิ่มเติม**

.....  
.....  
.....  
.....

**4. ช่องทางการให้บริการมีอะไรบ้าง**

.....  
.....  
.....  
.....

**5. ข้อคิด/ข้อเสนอแนะจากการให้บริการ มีอะไรบ้าง**

.....  
.....  
.....  
.....

\*\*\*\*\*

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ ดร.เสรี วรพงษ์

ตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์

สังกัด ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

โทร 02-8002840-76 มือถือ 086-4489389, 089-3520688 โทรสาร 02-4419324

Email: shseree@mahidol.ac.th

คุณวุฒิคุณวุฒิ	สาขาวิชา	สำเร็จการศึกษาจากสถาบัน	ปี พ.ศ.
Ed.D.	สิ่งแวดล้อมศึกษา	มหาวิทยาลัยมหิดล	2551
M.Ld.	พัฒนาแรงงานและสวัสดิการ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	2545
M.Ed.	สิ่งแวดล้อมศึกษา	มหาวิทยาลัยมหิดล	2539
B.A.	การจัดการทั่วไป	วิทยาลัยครู เพชรบุรีวิทยาลัยการณ	2535

### งานวิจัยที่สนใจหรือมีความชำนาญ

- การจัดการสิ่งแวดล้อม
- การพัฒนาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
- สิ่งแวดล้อมกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)
- การประเมินผลโครงการฯ

### ผลงานวิจัยหรือผลงานวิชา (ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่เชื่อถือได้ในรอบ 5 ปี)

- การพัฒนาหลักสูตรการทำนาข้าวแบบเกษตรอินทรีย์สำหรับเกษตรกร ในจังหวัดนครปฐม (2553)

การนำเสนองานวิชาการของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

- การประเมินผลโครงการกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนบน 1 (2555)
- การจัดการเรียนการสอนจริยศึกษาในประเทศไทย (2555)
- ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จสำหรับเกษตรกรทำนาข้าวแบบเกษตรอินทรีย์ในจังหวัดนครปฐม (2555)
- การประเมินผลโครงการกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนบน 1

### ผลงานอื่น ๆ

- อาจารย์พิเศษโครงการรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (วิทยาเขตกรุงเทพฯ)
- วิทยากรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ Routine to Research

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ

การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม

อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี



ขอขอบคุณค่ะ/ครับ



## หนังสือรับรองผลการประเมิน

เขียนที่ มหาวิทยาลัยมหิดล ๙๙๙ ถนนพุทธมณฑล สาย ๔  
ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๗๐

วันที่

ข้าพเจ้า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสรี วรพงษ์ อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล หัวหน้าโครงการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ขอรับรองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ได้มอบหมายให้ ทีมวิจัยของข้าพเจ้า เป็นผู้ประเมินงานบริการต่าง ๆ โดยมีผลการประเมินเป็นดังนี้

ลำดับ	งานบริการด้านที่ประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ระดับผลการประเมิน
1	งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	100.00	95.72	ดีมาก
2	งานการจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	100.00	97.65	ดีมาก
3	งานการให้บริการสาธารณสุขปโภค ด้านไฟฟ้า น้ำประปา	100.00	96.35	ดีมาก
4	งานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ	100.00	95.64	ดีมาก
5	งานการให้บริการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	100.00	96.52	ดีมาก
	รวม	100.00	96.37	ดีมาก

สรุปผลการประเมินที่ได้อยู่ในระดับดีมาก (10 คะแนน)

(ลงชื่อ).....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสรี วรพงษ์ )

หัวหน้าโครงการวิจัยฯ ผู้ประเมินฯ