

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญรูปภาพ	ฉ
<b>บทที่ 1</b>	<b>1</b>
<b>บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
<b>บทที่ 2</b>	<b>4</b>
<b>แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
แนวคิดและทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน	14
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	22
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	28
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง	39
อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
กรอบแนวคิดการวิจัย	46
<b>บทที่ 3</b>	<b>47</b>
<b>วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>47</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	48
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	50

	สารบัญ	หน้า
บทที่ 4	<b>ผลการศึกษา</b>	52
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
	ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง	54
	ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแก่ง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ในภาพรวม	57
	ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล แก่ง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง	57
	ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล แก่ง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ในภาพรวม	60
	ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอ เมืองระยอง จังหวัดระยอง	60
	ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งอำเภอ เมืองระยอง จังหวัดระยอง ในภาพรวม	63
	ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแก่ง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง	63
	ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแก่ง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ในภาพรวม	66
	สรุป ความพึงพอใจทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอเมือง ระยอง จังหวัดระยอง	67
	ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วน ตำบลแก่ง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง	68
	บทที่ 5	<b>สรุปและข้อเสนอแนะ</b>
สรุปผล		69
ข้อเสนอแนะ		69
บรรณานุกรม		
คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย		
ภาคผนวก		
รูปถ่าย แบบสอบถาม		

	สารบัญญัตราสาร	หน้า
ตารางที่ 2.1	รูปแบบ และลักษณะการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน	33
ตารางที่ 2.2	หลักการกิจการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	36
ตารางที่ 4.1	แสดงค่าจำนวน ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม	53
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง	55
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับพหุ ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ในภาพรวม	57
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับ ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง	58
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับ ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ในภาพรวม	60
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับ ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง	61
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับ ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ในภาพรวม	63
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับ ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง	64
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับ ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ในภาพรวม	66
ตารางที่ 4.10	สรุป ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ การให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง	67

## สารบัญญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับรากฐานประชาธิปไตย	5
ภาพที่ 2.2	สภาพแวดล้อมของการให้บริการสาธารณะ	29
ภาพที่ 2.3	กรอบแนวคิดในการวิจัย	46

(ก)

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง ในงานบริการ 4 ด้าน คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ
2. ช่องทางการให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
4. สิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง จำนวน 375 ราย ปรากฏผลดังนี้

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าร้อยละของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. งานด้านงานการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	4.80	96.0	พอใจมากที่สุด	2
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.79	95.8	พอใจมากที่สุด	2
3. งานด้านสาธารณสุข	4.80	96.0	พอใจมากที่สุด	4
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.81	96.2	พอใจมากที่สุด	1
ภาพรวม	4.80	96.0	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ ดังนี้ (1) งานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (2) งานด้านรายได้หรือภาษี (3) งานด้านสาธารณสุข (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงาน ตามตารางที่ 4.10 ดังนี้ ร้อยละ 96.0 ร้อยละ 95.8 ร้อยละ 96.0 และร้อยละ 96.2

$$\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= \frac{384}{4} \\ &= 96.0 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่มีงานที่ต้องพัฒนา ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ คือ ความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ดังนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ต้องแสดงให้เห็นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่แสดงความคิดเห็นเห็นว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนหรือข้อที่แสดงความคิดเห็นนั้น เช่น กล่องนี้จะถูกเปิดโดย ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานเท่านั้น คนอื่นไม่มีสิทธิ์ตัดตอนปัญหา หรือมีบอร์ดแสดงการตอบสนองต่อข้อเสนอแนะที่ได้ดำเนินการไปแล้ว เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนว่า "องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ใส่ใจทุกรายละเอียดที่ประชาชนเสนอมา" และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเขียนแสดงความคิดเห็น โดยมีปากกาหรือดินสอและกระดาษสำหรับการเขียนให้ด้วย หรือทำเป็นแบบสอบถามสั้น ๆ ประเด็นที่ประชาชนสนใจ เพื่อให้ประชาชนเลือกตอบ การแสดงความคิดเห็นลักษณะนี้มีความเหมาะสมกับประชาชนที่ไม่ชอบการใช้เทคโนโลยีหรือไม่ชำนาญการใช้ และต้องการแสดงความคิดเห็นเป็นการส่วนตัว นอกจากนี้ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง เพื่อเสนอให้ฝ่ายบริหารทราบต่อไป

### ข้อเสนอเพิ่มเติมของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

#### (1) สิ่งที่น่าสนใจ

1) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และบุคลากร ให้การดูแลและเอาใจใส่ประชาชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุ อาสาสมัครสาธารณสุขจะเข้ามาทำการตรวจสุขภาพ เจาะเลือด วัดความดัน ฟังอาชีวะ และแจกถุงของขวัญให้ในโอกาสพิเศษ เช่น วันผู้สูงอายุ

2) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ให้การสนับสนุนส่งเสริมผู้ค้าขายชายหาด เพื่อเพิ่มช่องทางการหารายได้ให้แก่ประชาชน

3) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง เพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนในการเสียภาษี โดยการใช้แอปพลิเคชัน โอน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วขึ้น

4) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ให้บริการเรื่องการฉีดวัคซีน แมว สุนัข เป็นประจำปี โดยจะมีประกาศล่วงหน้า

#### (2) ปัญหา

1) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์หลายหลายมากขึ้น เช่น ทางเฟซบุ๊ก ทางเว็บไซต์ แต่ประชาชนที่ไม่มีความชำนาญในการใช้ กลุ่มหนึ่งเป็นผู้สูงอายุ อีกกลุ่มหนึ่งเป็นประชาชนทั่วไป แต่ไม่มั่นใจในการใช้ เกรงจะถูกหลอกหลวง

2) รถเก็บขยะ จะบีบขยะทำให้มีน้ำขยะบนถนน มีกลิ่นเหม็น

3) มีเสาไฟฟ้าและต้นไม้ล้มที่หมู่ 4 บางแห่งไฟดับ

#### (3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ควรดูแลการตัดต้นไม้ กิ่งไม้ และหญ้าริมถนน

2) หน้าฝนท่อระบายน้ำไม่ทัน

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ควรนำไปใช้

1. ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องประเด็นที่เป็นปัญหาของประชาชน ในฐานะผู้บริหารระดับท้องถิ่นต้องเร่งดำเนินการแก้ไขในสิ่งที่ประชาชนต้องการ เร่งพัฒนางานด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนพัฒนาท้องถิ่นและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรโดยเร็ว ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

ปัญหาของผู้สูงอายุที่ไม่ชำนาญในการใช้สมาร์ตโฟนที่จะเป็นปัญหาในอนาคตโดยโครงสร้างประชากรที่จะเปลี่ยนไปเป็นผู้สูงวัยเพิ่มขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ต้องขอความร่วมมือสมาชิกในครอบครัวของผู้สูงอายุให้ช่วยอธิบายและสอนวิธีการใช้เทคโนโลยีเหล่านั้น เพื่อความสะดวกสบายของผู้สูงอายุในครอบครัว สามารถช่วยลดภาระงานต่างๆได้ สมาชิกในครอบครัวสามารถดูแลผู้สูงอายุในครอบครัวของตนเองได้

## ข้อเสนอแนะในการศึกษาที่ ควรนำไปใช้

ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องประเด็นที่เป็นปัญหาของประชาชน ควรนำผลการศึกษานี้ไปดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไข การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ให้ดียิ่งๆขึ้นไป ถ้าผลที่ได้รับจากการได้รับบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นตรงกับ ความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นสูง กว่าความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ดังกล่าวข้างต้น

(ข)

## กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง ครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง และบุคคลหลายฝ่าย ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ที่ให้โอกาสเลือกทีมงานวิจัยชุดนี้ ทีมงานวิจัยรู้สึกเป็นเกียรติและขอขอบคุณท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ที่ได้กรุณาไว้วางใจมอบหมายให้ทำงานวิจัยเรื่องนี้ในนามมหาวิทยาลัย และขอขอบคุณที่ปรึกษาธรรมาภิบาลที่ปรึกษาฝ่ายวางแผนและพัฒนาที่กรุณาให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกเรื่องเวลาในการทำวิจัย

ท้ายที่สุดขอขอบคุณพ่อแม่พี่น้องประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หวังว่างานวิจัยนี้จะมีประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ต่อไป

คณะผู้วิจัย

ปี 2566



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local government) เป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชุมชนท้องถิ่นที่มีสภาพปัญหาสังคม วัฒนธรรม ความเป็นอยู่และทรัพยากรธรรมชาติที่แตกต่างกัน หากมีการหวังพึ่งรัฐบาลกลางในฐานะที่ต้องดูแลประชาชนทั่วประเทศย่อมไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ นอกจากนี้การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิในการตัดสินใจในการดำเนินการภารกิจต่างๆร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้การฝึกอบรม การปฏิบัติภารกิจต่างๆโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนตามระบอบประชาธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจหลัก 6 ประการประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ในการบริหารจัดการด้านต่างๆ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ดังนั้นการรับฟังเสียงของประชาชน จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำความต้องการและความคาดหวังของประชาชนมาพัฒนาคุณภาพการบริการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อความเป็นเลิศในการให้บริการ และยกระดับคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

แนวคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐมิได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศมีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุดคือ ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยาก เพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนที่มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาได้พยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการต่อช่องทางทางการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิดเป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น สนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้น มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ความรับผิดชอบต่อ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ นอกจากความรับผิดชอบต่อ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้วรัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546) ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองได้

ด้วยเหตุผลนี้องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง จึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการในการจ้างสถาบันที่เป็นกลางที่มีความชำนาญ และประสบการณ์ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งอำเภอมืองระยองจังหวัดระยอง ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งอำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรค ในการรับบริการของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชน ผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งอำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง ในงานที่ให้บริการ 4 ภารกิจ ดังนี้

- (1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (2) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (3) งานด้านสาธารณสุข
- (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

### 1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง  
อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะพื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอเมือง  
ระยอง จังหวัดระยอง

#### 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงาน  
ทั้งภาครัฐและเอกชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

1.4.2 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอเมืองระยอง  
จังหวัดระยอง

1.4.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ (1) งานการรักษาความ  
สะอาดในที่สาธารณะ (2) งานด้านรายได้หรือภาษี (3) งานด้านสาธารณสุข (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและ  
สวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

1.4.4 การบริการ หมายถึง การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอเมืองระยอง  
จังหวัดระยอง ได้แก่ งานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านช่องทางการให้บริการ งานบริการ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (1) งานการรักษาความ  
สะอาดในที่สาธารณะ (2) งานด้านรายได้หรือภาษี (3) งานด้านสาธารณสุข (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและ  
สวัสดิการสังคมจากองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

1.5.2 ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผล  
การศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจ  
ให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ได้นำเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.6 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.8 กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2555) ได้สรุปความหมายสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ประเทศไทยแบ่งโครงสร้างการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ชั้น ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับบน (Upper-Tier) และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่าง (Lower - Tier) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับบน ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่าง ได้แก่ เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ยังมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษอีก 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ปัจจุบันประเทศไทยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวม 7,850 แห่ง แบ่งเป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,472 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 5,300 แห่ง<sup>1</sup> การจัดการปกครองท้องถิ่นของคนในท้องถิ่น การจัดการดังกล่าวกระทำโดยการเลือกบุคคลหรือ คณะบุคคลเข้ามาดำเนินการปกครอง ซึ่งท้องถิ่นและชุมชนแต่ละชุมชนดังกล่าวอาจมีลักษณะเฉพาะ ที่แตกต่างกันในด้านพื้นที่ จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง ทำให้ท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นมีลักษณะ การปกครองที่มีลักษณะเฉพาะ

2. หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีขอบเขต ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปหน่วยงานท้องถิ่นนั้นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยเองซึ่งจะกระทบต่อความมั่นคงของชาติ อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของความเจริญของแต่ละท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ

<sup>1</sup> ที่มา: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, “ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563,” สืบค้น เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2565

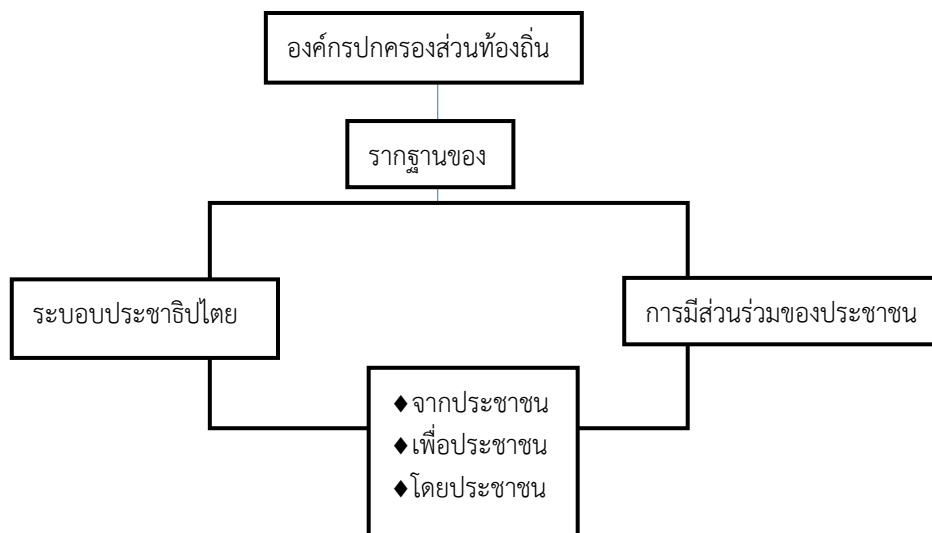
3. หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยแบ่งสิทธิออกเป็น 2 ประการคือ

3.1 สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2 สิทธิที่จะกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารตามอำนาจหน้าที่

4. เมืองครที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง คือ เมืองครฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ (เช่น การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาล มีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติหรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร และสภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นจากหลักการที่ว่าประชาชนในท้องถิ่น รู้ปัญหาของท้องถิ่นดีกว่าองค์กรของรัฐจากส่วนกลาง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อจะได้แก้ปัญหของประชาชนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง ส่งเสริมประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจตามวิถีของแนวทางระบบประชาธิปไตย



ภาพที่ 2.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับรากฐานประชาธิปไตย

### 2.1.1 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

วิชชกร นาคธน (2550) จำแนกความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นและความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่นกับความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

(1) ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นและความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่น เนื่องจากความแตกต่างหลากหลายของท้องถิ่น ดังนั้นการบริหารจัดการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพของท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นย่อมนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้หมดไป ตลอดจนอนุรักษ์และบำรุงรักษาสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น อาจพิจารณาในด้านที่สำคัญ ดังนี้

1) ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรของท้องถิ่น แนวคิดนี้ตั้งอยู่บนฐานความเชื่อว่าคนท้องถิ่นย่อมเป็นผู้ที่ได้ใช้ประโยชน์โดยตรง จากความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรของท้องถิ่น ดังนั้นจึงย่อมมีความห่วงแหนและมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรของท้องถิ่นให้สามารถใช้ได้อย่างยั่งยืนชั่วลูกชั่วหลาน จิตสำนึกเช่นนี้น่าจะมีสูงกว่าคนจากท้องถิ่นอื่น หรือคนส่วนกลางส่งไปปฏิบัติหน้าที่ในท้องถิ่น ดังนั้นจึงควรให้ชุมชนหรือท้องถิ่นได้มีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการกับทรัพยากรของท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรในดิน น้ำ ป่าไม้หรือทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวอื่น ๆ

2) ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น การส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรประชาชนในท้องถิ่นย่อมมีความผูกพันกับขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เนื่องจากสิ่งเหล่านี้ คือวิถีชีวิตของคนท้องถิ่นซึ่งสืบทอดกันมาเป็นเวลานาน ดังนั้นจึงน่าจะมีความรักความหวงแหนในขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดำรงได้ยิ่งกว่าคนจากท้องถิ่นอื่น จึงควรให้ท้องถิ่นได้มีบทบาทตลอดจนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

3) ด้านการบริหารจัดการสาธารณูปโภค ความจำเป็นขั้นพื้นฐานและการพัฒนาคุณภาพชีวิต ความแตกต่างหลากหลายของสภาพท้องถิ่นนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการด้านสาธารณูปโภค ความจำเป็นพื้นฐานตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น ในท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ความต้องการด้านสาธารณูปโภค หรือโครงสร้างพื้นฐานอาจเน้นหนักไปที่แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค การเกษตร ในขณะที่ภาคกลางไม่มีปัญหาด้านแหล่งน้ำ แต่มีปัญหาด้านการคมนาคมและการพัฒนาอุตสาหกรรม เพื่อรองรับกับการจ้างงาน ตลอดจนระบบการจัดการกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาอุตสาหกรรมนั้น เป็นต้น เมื่อความต้องการของแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างหลากหลายกันเช่นนี้ การบริหารจัดการเพื่อตอบสนองกับความต้องการจึงต้องแตกต่างกันออกไป ดังนั้น การให้ท้องถิ่นมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการตลอดจนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตนเอง จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

## (2) ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

1) ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตย ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นต่อความรู้และความเข้าใจพื้นฐานและการพัฒนาประชาธิปไตยนั้นเป็นที่เข้าใจและยอมรับกันมาช้านานแล้ว การปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งพื้นฐานในการสร้างความรู้และความเข้าใจระบอบประชาธิปไตย มีหลักการขั้นพื้นฐานแบบเดียวกัน เพียงแต่ประชาธิปไตยระดับชาตินั้นมีความสลับซับซ้อนมากกว่า นอกจากนั้นการปกครองท้องถิ่นยังเป็นแหล่งฝึกฝนและพัฒนาบุคลากร เพื่อเข้าสู่อำนาจระดับชาติในประเทศที่ระบบพรรคการเมืองและการเลือกตั้งมีความเข้มแข็ง ผู้นำประเทศหรือนักการเมืองระดับชาติมักเป็นผู้ที่เริ่มต้นบทบาททางการเมืองของคนจากการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาระดับท้องถิ่นหรือผู้บริหารระดับท้องถิ่นมาก่อนทั้งสิ้น ตัวอย่างเช่น ประธานาธิบดีของสหรัฐอเมริกาจำนวนมากพัฒนาตนเองเข้าสู่อำนาจระดับชาติด้วยการก้าวมาจากการดำรงตำแหน่งผู้ว่าการมลรัฐมาก่อน แม้กระทั่งในประเทศไทยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวนมากพัฒนาตนเองมาจากการเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ส.จ) หรือสมาชิกสภาเทศบาล

2) ความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั้น นอกเหนือจากนโยบายการพัฒนาประเทศของรัฐบาลท้องถิ่นต่างถือได้ว่าเป็นกำลังสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นแหล่งทรัพยากรเป็นแหล่งวัตถุดิบ เป็นแหล่งผลิตตลอดจนเป็นตลาดที่สำคัญของประเทศ ดังนั้นการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญเติบโตและมีระบบบริหารจัดการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจของประเทศ กรณีของประเทศไทยการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมส่วนหนึ่ง รัฐได้ดำเนินนโยบายผ่านทางระบบบริหารราชการส่วนกลาง (กระทรวง ทบวง กรม) และระบบบริหาร ราชการส่วนภูมิภาค (จังหวัด อำเภอ) แล้วพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดให้รัฐบาลจัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 35 ของงบประมาณแผ่นดิน นับว่าเป็นเม็ดเงินจำนวนมาก เมื่อรวมกับรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บได้เองหรือจากทรัพย์สินหรือเงินสะสมที่มีอยู่ก็เป็นปริมาณที่เกือบเท่ากับรายจ่ายของรัฐบาลทีเดียว ดังนั้น ต้องถือว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นพื้นฐานในการพัฒนาประเทศทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมที่สำคัญในแง่ที่ว่าแหล่งจ้างงานและเป็นที่มาของกิจกรรมด้านเศรษฐกิจที่สำคัญแหล่งหนึ่งของประเทศ นอกจากนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะในเขตที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมสูง และมีส่วนอย่างสำคัญในการสร้างความเจริญ และการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

ในภาพรวม โดยสรุปแล้ว การปกครองส่วนท้องถิ่นนับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ทางด้าน เศรษฐกิจและสังคมทั้งในเขตเมืองและชนบท การพัฒนาประเทศทางด้านเศรษฐกิจและสังคม จะเจริญก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงโดยอ้อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของการปกครองท้องถิ่นของประเทศนั้น เป็นประการสำคัญ

### 2.1.2 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและ กิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและ สนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละ รูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานใดให้เป็นไปตามที่กฎหมาย บัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อย ต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและ บุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินงานกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงาน ของรัฐดำเนินงาน จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะดำเนินงานเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินงาน นั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรร ภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถ ดำเนินงานตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินงานได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการ บริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการ สาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึง ความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับ การป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ ส่วนท้องถิ่นด้วย

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่จะ ทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกต โดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนจึงเป็น การยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคล เหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2556 กล่าวไว้ว่า "พึง" เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า "ควร" เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า "พอ" หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน "พึงพอใจ" จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดี พอใจ ชอบใจของบุคคลหนึ่ง ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเอง ต้องการหรือเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุ

จุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง รัก และชอบใจ

จิราพร กำจัดทุกข์ (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เป็นการยอมรับความรู้สึกที่ยินดีความรู้สึกชอบในการได้รับบริการหรือได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือความต้องการที่บุคคลนั้นได้ตั้งไว้

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

โคเลอร์ (Kotler.1999: 5) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ(Perceived Performance) และความคาดหวัง(Expectations) ระดับของความพอใจ สามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกันและลูกค้ายรายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับ ความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

เชลลี (Shelly.1975 : 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ ที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งอาจเป็นผลบวก หากตรงกับความต้องการ หรือเป็นผลลบหากไม่ตรงกับความต้องการของบุคคล

### 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้มาบริหารจะต้องดำเนินงานให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สิ่งที่ยังชี้ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็น คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ความหมายของความพึงพอใจ โคเลอร์ (Kotler. 1999 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคลดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกันและลูกค้ายรายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของ



ข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น ไปอีก Shelly (1975:215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

### 2.2.3 ลักษณะความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิไล (2544) ได้กล่าวถึง ลักษณะความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้ แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการจากโฆษณาการให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการ ใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับการบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้ป็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

### 2.2.4 การศึกษาความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549)

(1) แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประเมินค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนิยามนี้ สามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1. ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้าย่อมตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

2. ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าจะประมาณค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

3. ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงมักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

(2) แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่ง เป็นที่มาของคำนิยามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิภพของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักการความพึงพอใจมี 3 ประการด้วยกัน คือ

1. การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้และสามารถจะแสดงปฏิภพต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2. ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ

3. ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้ว ความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

2.2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิพย์ จินากักดี. 2550:10) มีดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเล็ท (Millett, 1954:397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

#### 2.2.6 การวัดระดับความพึงพอใจ

ภนิดา ชัยปัญญา (2541:55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำได้จริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกต อย่างมีระเบียบแบบแผน

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤทัย, อานุภาพ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551:3) กล่าวว่า มาตราวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ จะสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็จะทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้ แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

#### 2.2.7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตได้ โดยอาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริการภาครัฐประสบความสำเร็จ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการบริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มาใช้บริการมากที่สุดทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของการทำงานซึ่งจะส่งมอบผลการปฏิบัติงานจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถึงแม้บางอย่างการบริการอาจไม่ใช่สิ่งที่จะจับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลาในการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ ก็นับเป็นกลยุทธ์ทางจิตวิทยาที่สำคัญเพื่อเอื้ออำนวยให้ประชาชนหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

#### 2.3.1 แนวคิดการให้บริการประชาชน

แนวคิดการให้บริการประชาชนเป็นแนวคิดที่หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่รัฐให้บริการประชาชนอำนวยความสะดวกหรือปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เป็นลักษณะการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจนแล้วเสร็จ ตามคำขอที่ประชาชนยื่นตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับหรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน เพื่อให้หน่วยงานของรัฐกระทำการอันมีผลในทางราชการไม่ว่าในทางที่สมประโยชน์แก่ผู้ยื่นขอหรือไม่ เช่น การอนุญาต การอนุมัติการให้ความเห็นชอบ การรับรองการรับจดทะเบียน การรับแจ้ง การยกเว้น การผ่อนผันการขยายระยะเวลา การทำเอกสารที่ประชาชนจะต้องมีการให้สัมปทาน การตรวจสอบ การควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจรับงานหรือสิ่งของ การชำระหนี้การให้คำวินิจฉัย รวมถึงการดำเนินการที่ไม่จำเป็นต้องมีคำขอ เช่น การให้บริการที่มีลักษณะ เป็นการให้บริการสาธารณะ การสงเคราะห์ การให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชนด้วย ทั้งนี้หน่วยงานของรัฐต้องออกระเบียบ เพื่อกำหนดให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของตนให้บริการประชาชนหรือการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ในลักษณะที่สะดวกรวดเร็วแน่นอนและชัดเจนแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ ที่สำคัญคือหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่รัฐต้องพึงระลึกว่า มีหน้าที่ให้บริการประชาชนและประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยสิทธิของประชาชนที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีดังนี้ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2548: 48-49)

1. ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับทราบจากหน่วยงานของรัฐทุกแห่งว่า การให้บริการในแต่ละเรื่องมีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร ใช้เวลาดำเนินการเท่าไร ต้องเตรียมเอกสารหลักฐานใดบ้าง และหากต้องเสียค่าธรรมเนียมประชาชนต้องเสียจำนวนเท่าไร

2. กรณีที่ประชาชนไม่ได้รับบริการตามระยะเวลาที่กำหนด ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับทราบถึงเหตุผลและการแจ้งขยายระยะเวลาดำเนินการจากหน่วยงานของรัฐนั้น

3. ประชาชนมีสิทธิจะได้รับแจ้งหนังสือ โดยระบุเหตุผลที่ชัดเจนกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อาจดำเนินการตามคำขอได้

4. ประชาชนมีสิทธิร้องเรียนกรณีเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ให้บริการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2532 โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2532 รวมทั้งแก้ไขเพิ่มเติม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2540 เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบันและให้การดำเนินการของหน่วยงานของรัฐมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สรุป บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญได้แสดงแนวความคิดการให้บริการประชาชนว่า รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรมรวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (มาตรา 75 วรรคหนึ่ง) โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน (มาตรา 70) จะเห็นได้ว่า หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่รัฐมีหน้าที่ให้บริการประชาชนซึ่งมีขอบเขตกว้างมาก ครอบคลุมการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย การจัดระบบงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

### 2.3.2 ความหมายของการให้บริการประชาชน

นิตยา พงษ์พานิช (2536: 14) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนถือเป็นการรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือแก่กุลประชาชน ซึ่งการให้บริการประชาชนถือเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนที่จะต้องบริการให้ประชาชนได้รับความพอใจมากที่สุด ทั้งนี้การให้บริการ โดยรัฐบาลแก่ประชาชนเป็นการบริการ ในลักษณะที่เรียกว่า “การบริการสาธารณะ” กล่าวคือ เป็นกิจกรรมหรือกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน จะต้องสามารถสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539: 5) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึงการช่วยเหลือแก่กุลและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ไม่ได้เป็นการปฏิบัติรับใช้เหมือนเจ้านายกับลูกน้องแต่เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการเหมือนกับมิตร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ได้ผลิตผลออกมาไปรูปของเวลา สถานที่ สิ่งที่เอื้ออำนวยเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย การบริการจะได้กระทำขึ้นจากผู้ให้บริการและจะส่งมอบถึงผู้รับบริการโดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการนั้น

กล่าวโดยสรุป การบริการประชาชน หมายถึงการที่หน่วยงานราชการได้อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือแก่กุลคนในสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

### 2.3.3 หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการและความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ โดย John D. Millet ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่าควรพิจารณาใน 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (สุดจิต จันทรประทีน, 2535:13)

ในขณะที่กุลธกร พงศธร (2530:303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาหลักการดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ไขว่คว้า ทุย ทุย ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องจัดให้ผู้มาใช้บริการทุกคนทั่วหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จะจัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างสภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้รับบริการ

นอกจากนี้ Elihu and Brenda Danet (1973: 19) ได้กล่าวถึงหลักพื้นฐานการให้บริการของรัฐไว้ 3 ประการคือ (อ้างใน สุตจิต จันทรประทีน, 2535: 15)

1. การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อครอบคลุมให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายและทำได้ง่าย
2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระเบียบกฎหมายตามลำดับก่อนหลังไม่เลือกปฏิบัติ
3. การวางตนเป็นกลาง หมายถึงการให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องให้บริการโดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติ เพื่อนหรือคนรู้จัก

นอกจากนี้เชดส์คัตซ์ซูศรี (2536: 16-17) ได้เสนอบทความเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนแบบเชิงรุก โดยกล่าวถึงสิ่งที่จะต้องยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการให้บริการประชาชน 5 ประการ คือ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการครบถ้วนสมบูรณ์รวดเร็วเป็นธรรม เสมอภาคเต็มใจและจริงใจ แนวคิดการให้บริการประชาชนบางกรณีอาจเรียกว่าแนวทางวิธีการเทคนิคการดำเนินงานหรือลักษณะของการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชน จากแนวคิดการให้บริการประชาชนดังกล่าวข้างต้น ทำให้หลายหน่วยงานมีการดำเนินงานหลากหลายรูปแบบตามความเหมาะสม และความพร้อมของแต่ละหน่วยงาน ตัวอย่างแนวทางการให้บริการประชาชน มีดังนี้

1. การให้ประชาชนเลือกรับบริการ อาจเปิดโอกาสให้ประชาชนเลือกรับบริการได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย หรือยินยอมเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มด้วยความสมัครใจเพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น ตัวอย่างเช่น โดยปกติการขอใบอนุญาตใหม่หรือต่อใบอนุญาตสำหรับกิจการอุตสาหกรรม ร้านค้า ร้านอาหารร้านเสริมสวยการรื้อถอนต่อเติมหรือดัดแปลงอาคาร เป็นต้น เมื่อยื่นหลักฐานครบถ้วนจะใช้เวลาประมาณ 30 วัน และอาจไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าใช้จ่าย 50 บาท เป็นต้น แต่ถ้าประชาชนสมัครใจและต้องการใบอนุญาตดังกล่าวเร็วกว่าเวลาปกติเช่น 20 วัน เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดว่าต้องเสียค่าใช้จ่ายรวม 300 บาทหรือถ้าประชาชนต้องการใบอนุญาตภายใน 10 วัน อาจเสียค่าใช้จ่าย 500 บาท เป็นต้น ทั้งนี้เงินค่าใช้จ่ายทุกบาททุกสตางค์จะต้องมีใบเสร็จและเป็นเงินรายได้ของหน่วยงานอย่างชัดเจน การนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้จะอยู่ภายใต้เงื่อนไข ดังนี้ คือใช้ได้กับงานบางอย่าง เป็นงานที่แต่ละหน่วยสามารถทำได้เองโดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นหรือเกี่ยวข้องน้อยมาก หน่วยงานจำเป็นต้องกำหนดไว้ล่วงหน้าก่อนว่า เมื่อหลักฐานครบถ้วนงานแต่ละอย่างโดยปกติจะใช้เวลาดำเนินการนานเท่าใด พร้อมติดประกาศให้ประชาชนรู้อย่างชัดเจน โดยกำหนดบุคคลผู้รับผิดชอบหรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานนั้น

2. การจัดบุคลากรต้อนรับและให้ความช่วยเหลือประชาชน ควรจัดให้มีบุคลากรอย่างน้อย 1 คน ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นพิเศษมีหน้าที่เดินพบประชาชนเพื่อคอยต้อนรับ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนที่มาติดต่อราชการ ตอบคำถาม ให้คำแนะนำหรือ ให้ความช่วยเหลือประชาชน มิใช่นั่งประจำอยู่ที่โต๊ะแล้วคอยตอบคำถามเมื่อมีประชาชนมาถามเท่านั้น

3. การเปิดกว้างช่องทางการให้บริการ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนหลายอย่างอาจดำเนินการในลักษณะที่ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว พร้อมกับประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้เป็นต้นว่า การร้องทุกข์ ร้องเรียน การขอความช่วยเหลือการจัดส่งเอกสารการชำระค่าบริการไฟฟ้า น้ำประปาและการจัดเก็บขยะเหล่านี้หน่วยงานของรัฐอาจเปิดโอกาสให้ประชาชนส่งข้อความหรือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร คอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต รวมทั้งการจัดบุคลากรรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ที่ไว้ตลอด 24 ชั่วโมง

4. การให้บริการร่วมกันเสร็จสิ้นในจุดเดียวหรือการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชน การให้บริการดังกล่าวมีลักษณะสำคัญ คือ เป็นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนทุกคน แต่ละหน่วยงานร่วมมือและประสานงานกันโดยทุกหน่วยงานจะต้องประสานงานเพื่อออกระเบียบ กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาพิจารณาของแต่ละหน่วยงาน ตั้งแต่รับคำขอ

จนกระทั่งพิจารณาแล้วเสร็จให้อยู่ในระเบียบเดียวกัน การให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียวหรือสถานที่เดียว มีกำหนดเวลาแล้วเสร็จในทุกขั้นตอนอย่างชัดเจนและเข้าใจง่ายมีการประชาสัมพันธ์และจัดบุคลากรคอยให้คำแนะนำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องประกาศให้ประชาชนรับทราบเป็นการทั่วไปอย่างเปิดเผยว่าในการติดต่อขอใช้บริการแต่ละเรื่องเจ้าหน้าที่ของรัฐจะใช้เวลาดำเนินการเท่าไร ต้องการเอกสาร หลักฐานใดบ้าง หากต้องเสียค่าธรรมเนียมต้องระบุจำนวนเงินที่ชัดเจนด้วย

5. การเปิดช่องทางเบ็ดเตล็ดให้งานแล้วเสร็จภายใน 1 ชั่วโมง เช่น ให้บริการคำขอรับรองราคาประเมิน คำขอแก้ชื่อตัว ชื่อสกุล คำขอคัดค้าน เป็นต้น

6. การเพิ่มหรือขยายเวลาให้บริการ หมายถึง การเพิ่มเวลาหรือขยายเวลาการให้บริการมากขึ้น เช่น ขยายเวลาการบริการประชาชนในวันปฏิบัติราชการช่วงเวลา 12.00 - 13.00 น. โดยไม่หยุดพักเที่ยง เพิ่มชั่วโมงทำงานในวันเสาร์หรือวันหยุดสำคัญของทางราชการ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ ตัวอย่างการให้บริการเมื่อมีการเพิ่มเวลาให้บริการ เช่น รับคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างๆ ยกเว้นการจดทะเบียนที่ต้องมีประกาศและรังวัด

7. การจัดหน่วยให้บริการเคลื่อนที่ เพื่อออกไปพบปะประชาชนและให้บริการตามชุมชนต่าง ๆ ภายในเขตพื้นที่เป็นประจำทุกเดือน โดยฝ่ายบริหารต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการเคลื่อนที่ด้วยการทำทะเบียนราษฎรการเก็บภาษีและการรักษาพยาบาล ทั้งนี้ควรประกาศล่วงหน้า

8. การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้เกิดความโปร่งใสมากขึ้น เช่น ใช้การประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์และการบริการโดยเครือข่ายอินเทอร์เน็ตคือ การรับชำระค่าบริการผ่านธนาคารและเว็บไซต์ของหน่วยงาน รวมทั้งการขยายจุดรับชำระเงินไปยังไปรษณีย์ที่มีอยู่ทั่วประเทศหรือสำนักงานตัวแทน เป็นต้น

9. การช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย เช่น เมื่อประสบภัยธรรมชาติหรือเมื่อประเทศประสบภาวะปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจ หน่วยงานของรัฐอาจดำเนินการบางอย่าง เพื่อให้บริการผู้มีรายได้น้อย เช่น การให้ประชาชนผ่อนชำระค่ารักษาพยาบาล ค่าภาษีค่าติดตั้งประปา และการขายสินค้าราคาถูกให้ประชาชน

10. การให้บริการประชาชนต้องเป็นลักษณะของระบบเปิด เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงว่าการให้บริการของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นอย่างไร รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ หรือตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐด้วย

11. การยึดหลักการให้บริการสาธารณะประชาชนอย่างประทับใจคล่องตัว สะดวกรวดเร็วใกล้ชิดทั่วถึง น่าเชื่อถือ ถูกต้อง เสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้การให้บริการลักษณะเหล่านี้ไม่เพียงมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐเท่านั้น ยังมีส่วนทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือศรัทธาและยอมรับมากขึ้นซึ่งหน่วยงานของรัฐได้จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐขึ้นเพื่อนำไปสู่การเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีจริยธรรมดีงาม มีอย่างน้อย 7 ประการคือ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2548 : 47-48)

1) การนำหลักธรรมมาใช้ในการให้บริการโดยเฉพาอย่างยิ่งความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละอดทน มีความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ สุภาพ มีเมตตาธรรมและเป็นแบบอย่างที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ

2) การมีจิตสำนึกที่ต้งานในการให้บริการเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการและประชาชนโดยรวม กล่าวคือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้อาสาหรือสมัครใจเข้ามาปฏิบัติราชการเพื่อผลประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชน จึงจำเป็นต้องมีจิตสำนึกที่ต้งานในการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน ถ้าหากเจ้าหน้าที่ของรัฐทำได้ก็เชื่อว่าจะช่วยสร้างความเจริญและยกมาตรฐานของประเทศให้สูงขึ้น

3) การวางตัวให้เหมาะสม เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ควรทะเลาะถกเถียงอยากจะมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างหรูหราโอ้อ่า ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยหรือกินอยู่อย่างดีเกินความพอดี แต่ควรปรับเปลี่ยนให้มีพฤติกรรมปรับตัวในลักษณะที่กินอยู่แต่พอดี รู้จักใช้จ่ายแต่พอดี รู้จักประหยัดไม่ฟุ่มเฟือย



4) การไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาผลประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งเข้าไปก้าวก่ายหรือแทรกแซงการบรรจุแต่งตั้งย้ายโอน เลื่อนตำแหน่งและเลื่อนขั้นเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ของรัฐคนใดในเวลาเดียวกัน ต้องไม่ยอมให้คู่สมรสญาติสนิท บุคคลในครอบครัวหรือผู้ใกล้ชิดก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตนหรือผู้อื่น ไม่ยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง โดยมีขอบรวมถึงการไม่เรียกร้องผลประโยชน์ในทางมิชอบ ซึ่งครอบคลุมถึงการไม่เรียกร้องของขวัญของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นเพื่อประโยชน์ต่างๆ อันจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน

5) การพบปะเยี่ยมเยียนและช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่ำเสมอรวมทั้งเอาใจใส่ทุกข์สุขและรับฟังเรื่องราว ร้องทุกข์ของประชาชนและริบหาทางช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

6) การไม่ใช้และไม่บิดเบือนข้อมูลข่าวสารของราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ควรปฏิบัติงานในลักษณะนี้เพื่อให้ผู้อื่นหรือประชาชนเข้าใจผิดโดยมุ่งหวังผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

7) การแสดงความรับผิดชอบในการบริหารงานผิดพลาด เจ้าหน้าที่ของรัฐควรแสดงความรับผิดชอบต่อตามควรแก่กรณี เช่น ลาออกจากตำแหน่งเมื่อปฏิบัติหน้าที่บกพร่องหรือผิดพลาดอย่างร้ายแรง นอกจากนี้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการยังได้กำหนดค่านิยมของเจ้าหน้าที่รัฐหรือเรียกว่า I AM READY ซึ่งประกอบด้วย 8 ประการได้แก่ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ,2546:5)

1. Integrity หมายถึง ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี
2. Activeness หมายถึง ชยัน ตั้งใจทำงาน
3. Morality หมายถึง มีศีลธรรม คุณธรรม
4. Relevancy หมายถึง รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ตรงกับสังคม ตรงกับความต้องการของประชาชน
5. Efficiency หมายถึง มุ่งเน้นประสิทธิภาพ
6. Accountability หมายถึง รับผิดชอบต่อผลงาน ต่อสังคม
7. Democracy หมายถึง มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย สนับสนุนการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส
8. Yield หมายถึง มีผลงาน มุ่งเน้นผลงาน

#### 2.3.4 การให้บริการเพื่อครองใจลูกค้าหรือประชาชนแบบยั่งยืน

การที่ผู้ให้บริการจะสามารถครองใจลูกค้าหรือประชาชนได้อย่างยั่งยืน เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ กล่าวคือ ผู้ให้บริการสามารถจัดกระบวนการให้บริการได้เป็นขั้นตอน เช่น มีการเตรียมการก่อนการและหลังการบริการอย่างดีขณะให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น และหลังการบริการก็จะมีสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาระบบงานบริการทุกขั้นตอนด้วยการจัดการที่ดีทันสมัย ส่วนที่เป็นศิลป์คือ ผู้ให้บริการมีความละเอียดที่จะเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือประชาชน และสามารถตอบสนองได้ตรงใจ ซึ่งมุ่งเน้นการให้เกิดความคาดหวัง ให้อย่างมีความสุข มิใช่ให้เพราะหน้าที่ การให้บริการในส่วนนี้ต้องคำนึงถึงความเหมาะสม ความพอดีความพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชนที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ดังนั้น ผู้ที่ให้บริการจึงต้องมีทั้งศาสตร์คือ ความรู้ และศิลป์ ความงดงาม สอดคล้องเหมาะสมกับวัฒนธรรม ค่านิยม รสนิยม อันเป็นสิ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าความรู้ในงานบริการ การผสมผสานทั้งสองอย่างเข้าด้วยกันอย่างสมบูรณ์จึงเป็นทักษะสำคัญสำหรับผู้ให้บริการที่ดี การให้บริการที่มุ่งให้เกิดความประทับใจกับผู้รับบริการนั้น ผู้ให้บริการควรตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างครบถ้วน ได้แก่

- การให้ความสนใจ เป็นการแสดงออกถึงความสำคัญของผู้รับบริการหรือประชาชนว่าเป็นผู้ที่มีความหมาย และความสำคัญต่อหน่วยงานของท่านและงานของท่าน
- การให้ความใส่ใจ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกที่ละเอียดอ่อนของผู้ให้บริการที่จะดูแลผู้รับบริการ หรือ ประชาชนอย่างครบถ้วนสมบูรณ์แล้วแสดงออกจากการเตรียมการทุกขั้นตอนมิให้ตกหล่น

หรือบกพร่อง

- การให้อย่างตั้งใจ เป็นการแสดงออกถึงความสุขที่จะเป็นผู้ให้ซึ่งจะปรากฏจากวิธีที่แสดงออกกิริยาท่าทาง สายตา ทำให้รับรู้ว่ามีผู้ให้มิได้ถูกต้องการ แต่ความต้องการที่จะให้เองและให้ด้วยสำนึกที่ดีของตน ทั้งนี้รวมถึงการให้ด้วยความซื่อสัตย์ ซื่อตรง และเป็นธรรมสำหรับทุกคนโดยไม่แตกต่างกัน

- การให้อย่างเข้าใจ เป็นการแสดงออกถึงการให้อย่างมีความรู้ จึงมุ่งผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ เช่น ให้ความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์มีขั้นตอนกระบวนการที่ดีการให้เช่นนี้จะทำให้เกิดผลงานที่น่าพอใจแก่ผู้รับ

- การให้อย่างรู้ใจ เป็นการแสดงออกถึงการให้โดยคำนึงถึงความต้องการ ความรู้สึกของผู้รับ และเรียนรู้พฤติกรรมของผู้รับได้ดี ดังนั้นจึงสามารถให้ได้อย่างตรงใจ ตรงความประสงค์ของผู้รับ

- การให้อย่างมีน้ำใจ เป็นการแสดงออกถึงการให้เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนใจ ให้เพื่อทำให้ผู้รับสบายใจ หรือพ้นความกังวล เป็นการให้ที่มองเห็นประโยชน์อันแท้จริงของผู้รับแสดงความเป็นผู้ให้ที่ประกอบด้วยความเห็นอกเห็นใจเป็นสำคัญ

### 2.3.5 การสร้างภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี

งานบริการที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งที่แสดงถึงความสามารถในการให้บริการของบุคคลและหน่วยงานและยังเป็นสื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่ยอมรับ ซึ่งเป้าหมายที่หน่วยงานทุกแห่งมุ่งหวังยังเป็นสิ่งที่จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร อันจะนำมาซึ่งความเชื่อถือศรัทธาและความไว้วางใจของประชาชนเป็นอย่างดีอีกด้วย

การเสริมสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ถือเป็นภารกิจและหน้าที่อันสำคัญของทุกคนในองค์กร ซึ่งเป็นการแสดงออกทั้งการปฏิบัติ และนำเสนอสิ่งที่แต่ละหน่วยงานพึงให้บริการแก่ผู้เข้ามาติดต่อหรือใช้บริการทั้งประชาชนและบุคลากรที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน

### 2.3.6 ภาพลักษณ์ของการให้บริการที่ดีประกอบด้วย

1. ภาพลักษณ์ด้านบุคคล นับตั้งแต่เสื้อผ้า หน้า ผม โดยเฉพาะกรณีที่มีชุดเครื่องแบบในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยแล้ว จะต้องดูแลความสะอาด มีสุขภาพกายและใจที่ดี มีความสุภาพ เข้มแข็ง ความน่าเชื่อถือ มีความกระตือรือร้น มีการแสดงออกซึ่งจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี

2. ภาพลักษณ์ด้านสถานที่ เป็นความคิดคาดหวังที่ลูกค้าหรือประชาชนมีต่อสถานที่ การจัดองค์กรให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายบอกชื่อหน่วยงานอย่างชัดเจน ครบถ้วน มีป้ายบอกทางภายในองค์กรหรือสถานที่รับรอง และอำนวยความสะดวก ความสวยงามร่มรื่น เมื่อได้เข้ามาแล้วรู้สึกปลอดภัยสะดวกสบาย

3. ภาพลักษณ์ด้านการจัดการ เป็นการความคาดหวังที่ลูกค้าหรือประชาชนมีต่อหน่วยงานเกี่ยวกับการบริหารงาน ได้แก่ การบริหารงานอย่างมีมาตรฐานเป็นสากล มีระบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมให้บริการอย่างครบวงจร ผู้ให้บริการควรตระหนักถึงความคาดหวังในเรื่องดังกล่าว และช่วยหน่วยงานของท่านสร้างเสริมภาพลักษณ์ทั้ง 3 ประการ ให้ครบถ้วนก็จะทำให้ดึงดูดใจลูกค้าหรือประชาชนให้สนใจที่จะเข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของท่านได้อย่างสมมาเสมอต่อเนื่อง

### 2.3.7 วิธีการให้บริการที่ครองใจลูกค้าหรือประชาชนแบบยั่งยืน

การปฏิบัติตนที่แสดงถึงการให้บริการที่ครองใจลูกค้าอย่างยั่งยืน สามารถทำได้ดังนี้

1. ยิ้มให้กับลูกค้าหรือประชาชนที่เข้ามาพบทุกคนอย่างแจ่มใส สดชื่นเบิกบาน ขณะปฏิบัติงาน

2. ต้อนรับลูกค้าหรือประชาชนอย่างอบอุ่นด้วยคำพูดที่ไพเราะ ชวนฟังทันทีที่ได้พบ ท่าทางเป็นมิตรที่ดี ดังที่ท่านปฏิบัติกับคนใกล้ชิด

3. เริ่มต้นทักทาย สอบถามความต้องการอย่างอ่อนโยนทันทีเมื่อได้พบลูกค้าหรือประชาชน

4. แนะนำหรือจัดทำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าหรือประชาชนโดยไม่ต้องรอให้ถามก่อน และพร้อมจะอธิบายต่อได้เสมอถ้าเขายังไม่เข้าใจ พร้อมทั้งพูดด้วยรอยยิ้มและน้ำเสียงนุ่มนวล

5. เข้าไปให้ความช่วยเหลือลูกค้าหรือประชาชนก่อน เมื่อเห็นท่าทางกังวลไม่แน่ใจ

6. ติดตามดูแลให้ความช่วยเหลือด้วยความพยายาม เพื่อให้ลูกค้าหรือประชาชนได้รับสิ่งที่ต้องการด้วยความยินดีและเต็มใจ
7. รับผิดชอบการทุกอย่างให้กับลูกค้าหรือประชาชนอย่างรวดเร็วทันทีโดยไม่รีรอหรือประวิงเวลา
8. แก้ไขปัญหาให้ลูกค้าหรือประชาชนทันทีที่ได้รับแจ้ง ไม่ปิดความรับผิดชอบ หากแก้ไขไม่ได้รับหาทางออกที่รวดเร็วและถูกต้อง
9. คอยสังเกตและให้ความช่วยเหลือลูกค้าหรือประชาชนเมื่อต้องการ ด้วยท่าทางที่เอาใจใส่และจริงใจเป็นพิเศษ
10. เลือกสรรคำพูดที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าหรือประชาชน
11. ไม่แสดงสีหน้า อารมณ์คำพูด น้ำเสียง ให้ลูกค้าหรือประชาชน พร้อมรับปัญหาอย่างมีสติ
12. จัดสถานที่ให้บริการที่สะดวก สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกชื่อหน่วยงานชัดเจน และมีที่พัก ไว้ระหว่างรออย่างเหมาะสม
13. ให้ความล่าช้ากับลูกค้าหรือประชาชนอย่างเต็มที่ โดยไม่มีท่าทีเบื่อหน่าย
14. ตอบคำถามทุกอย่างได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง
15. ปฏิบัติต่อลูกค้าหรือประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ระมัดระวัง เสมือนลูกค้าหรือประชาชนเป็นญาติสนิทของท่าน
16. เป็นผู้ประสานที่ดีระหว่างลูกค้าหรือประชาชนกับเพื่อนร่วมงานแผนกอื่นๆ
17. ใจกว้าง อดทน พร้อมรับฟังคำบ่น หรือข้อร้องเรียนจากลูกค้าหรือประชาชนอย่างสนใจ โดยไม่แสดงความรู้สึกไม่พอใจหรือโกรธ
18. ปฏิบัติกับลูกค้าหรือประชาชนอย่างดีที่สุดด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรมมีความเสมอภาค และเสมอต้น เสมอปลาย
19. รักษาผลประโยชน์ให้ลูกค้าหรือประชาชนเต็มที่ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
20. รู้จักยอมให้ลูกค้าเป็นฝ่ายถูก ไม่ได้เถียงเพื่อเอาชนะ
21. ส่งมอบสินค้าหรือบริการให้ลูกค้าหรือประชาชน อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตรงเวลาเสมอ
22. จัดจํารายละเอียดหรือข้อมูลสำคัญของลูกค้าหรือประชาชนได้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้บริการได้ อย่างเหมาะสม
23. มีความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าหรือประชาชนอย่างเต็มที่ โดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆ
24. กล่าวคำขอบคุณ และอำลาจากลูกค้าหรือประชาชน ด้วยความจริงใจและให้เกียรติทุกครั้ง

วิธีการให้บริการดังกล่าวนี้ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรปฏิบัติเป็นประจำสม่ำเสมอ และควรปฏิบัติกับลูกค้าหรือประชาชนทุกคนเท่าเทียมกัน สิ่งที่สำคัญที่สุดของการให้บริการเพื่อการครองใจที่ยั่งยืนนั้น อยู่ที่ความตั้งใจที่จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาให้ดีขึ้น และกระทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จนกลายเป็นวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร ดังนั้น การที่ทุกคนในองค์กรพร้อมใจกันทำหน้าที่ให้บริการด้วยใจ ย่อมส่งผลต่อความชื่นใจของลูกค้าหรือประชาชน สิ่งที่ได้รับก็คือคำชม รอยยิ้ม ความพึงพอใจในสีหน้าและแววตาตลอดจนการประชาสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่นให้รู้จักและชื่นชม ซึ่งเป็นผลจากการให้บริการที่เกินความคาดหวัง

สรุป หลักการให้บริการประชาชน ดังได้กล่าวมาแล้วทั้งหมด หลักการให้บริการประชาชน ควรมีการตั้งเป้าหมายในงานบริการของหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศเพื่ออนาคต ความก้าวหน้าของหน่วยงานให้สมกับศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการที่ดีและเป็นมิตรแท้ของประชาชน

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1984) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และ คุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

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

2. ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

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

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับ การตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้ คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

#### 2.4.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

โจเซฟ จูแรน (Joseph Juran) ปรมาจารย์ด้านการบริหารงานคุณภาพ ผู้เสนอแนวคิดระบบ การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) อดีตศาสตราจารย์แห่งสถาบัน เทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (MIT) ได้เสนอไว้ว่า คุณภาพก็คือ ความเหมาะสมพอดีในการใช้และ เป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และ เป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น ส่วนครอสบี (Crosby, 1982) ให้ความหมายอย่างกระชับไว้ว่า เป็นการตอบสนองต่อความต้องการ (Conformance to requirement)

ในขณะที่ซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1990) เสนอว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุป ได้ว่า คุณภาพก็คือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของ ผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง

กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ (Juran and Gryna, 1998 ; Hutchins, 1985: 165 ; Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 16) คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้า ในผลิตภัณฑ์ หรือบริการ กับการรับรู้ที่แท้จริงที่มี โดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการ เหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในที่ตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง

รอส โกทซ์และเดวิส (Ross, Goetsch and Davis, 1997: 11-13) ก็จัดว่าเป็นกรอบการมองเรื่อง คุณภาพกรอบหนึ่ง พร้อมอธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ กองดินระวีวิธีการควบคุมคุณภาพ

การให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือการบริการจัดการน้อย แต่ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มักไม่สามารถทำการทำนายได้ เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร (image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น จากที่ได้กล่าวถึงทัศนะของนักวิชาการดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง และเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึงได้รับความสนใจ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539:14) ได้กล่าวว่า คุณภาพของสินค้า (Product Quality) หมายถึง ความสอดคล้องกับข้อกำหนด (Conformance to Requirements) ความเหมาะสมต่อการใช้สอย (Fitness for Use) และระดับของคุณประโยชน์แห่งคุณสมบัติของสินค้าที่เอื้ออำนวยต่อผู้ใช้สอยและตอบสนองต่อความต้องการที่ตั้งใจหรือคาดหวังก่อนใช้สอยสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยทั่วไปคุณภาพของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์มักจะเกี่ยวข้องกับคำว่า

Grade = เกรดหรือระดับของสินค้า

Fitness for Use = ความเหมาะสมต่อการใช้สอย

Consistency = ความสม่ำเสมอของคุณสมบัติของสินค้านั้น ๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ลูกค้าที่ตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าที่ระดับใดๆ เพราะมั่นใจว่าคุณภาพของสินค้านั้นเหมาะสมต่อการใช้สอยในระดับราคาที่ตนเองพอใจ และที่ซื้ออย่างต่อเนื่องเพราะมั่นใจว่า ทุกๆ ครั้งที่ซื้อสินค้าชิ้นนั้นเขาจะได้รับคุณภาพตรงตามที่ระบุไว้อย่างสม่ำเสมอ

ส่วนคุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าและระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้ว

#### 2.4.2 การวัดคุณภาพของการบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี (Crosby, 1988: 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

ปัจจัยหรือองค์ประกอบของการบริการในลักษณะต่างๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบตรวจวัด ทดสอบประเมินค่า นับจำนวนหรือให้คะแนนในการประเมินระดับคุณภาพของบริการหลังจากได้รับบริการนั้น ๆ ซึ่ง ต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพ (Service Characteristics and Attributes) ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539:16) กล่าวว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการประกอบด้วย

1. Characteristics of Service Quality หมายถึง ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการมุ่งเน้นที่บุคลิกภาพหรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการหรือตัวบริการนั้นๆ

2. Attributes of Service Quality หมายถึง คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นถึงหน่วยวัดหรือประเด็นเปรียบเทียบหรือมาตรวัดทั่วไปที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ ถือว่าเป็น Attributes Factor ของคุณภาพบริการ ในที่นี้เรียกรวม ๆ ว่าปัจจัยคุณภาพบริการ

Berry และคณะได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นหาปัจจัยที่เป็นตัววัดระดับคุณภาพการบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า (อ้างใน วีรพงษ์เฉลิมจิระรัตน์, 2539: 17) พบว่าลูกค้ามักอ้างถึง 10 ปัจจัยคือ

1. Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness หรือความตอบสนองการสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence หรือความสามารถ สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญ รู้จริง
4. Access หรือการเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy หรือความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของบริการ
6. Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจได้อย่างกระจ่างชัด
7. Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. Customer Understanding หรือความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. Tangibles หรือส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ อัจฉริยะคุณภาพของบริการได้ 3 ลักษณะคือ

1) วัดในเชิงคุณภาพหรือความรู้สึกของลูกค้า

$$\text{สมการคือ} \quad \text{Service Quality} = \frac{\text{Total Customer's Feeling}}{\text{Customer Expectation}}$$

$$\text{คุณภาพบริการ} = \frac{\text{ความรู้สึกทั้งหมดของลูกค้า}}{\text{ความคาดหวังของลูกค้า}}$$

2) วัดในเชิงกึ่งคุณภาพและกึ่งเชิงปริมาณ

$$\text{สมการคือ} \quad \text{Level of Service Quality} = \frac{\sum \text{Positive MOT}}{\text{Total MOT Received}}$$

$$\text{ระดับความรู้สึกต่อคุณภาพบริการ} = \frac{\text{ผลรวมของความพึงพอใจ}}{\text{การสัมผัสบริการที่ได้รับทั้งหมด}}$$

เมื่อ MOT = Moment of Truth = ช่วงเวลาที่ความจริงปรากฏออกมา ช่วงเวลาที่มีการสัมผัสกับบริการ

$\sum$  = Summation = ผลรวมทั้งสิ้น

3) วัดในเชิงตัวเลขเป็นดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า (Index)

$$\text{สมการคือ} \quad \text{Customer Satisfaction Index} = \frac{\text{Service Delivery}}{\text{Customer Expectation}}$$

$$\text{เขียนย่อๆ ว่า} \quad \text{CSI} = \frac{\text{SD}}{\text{CE}}$$

เมื่อ CSI = ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า

SD = บริการที่ส่งมอบให้กับลูกค้าหรือบริการที่ลูกค้ารับไปจริงๆ

CE = ความคาดหวังในบริการที่ลูกค้าต้องการได้รับหรือความคาดหวังของลูกค้า

นอกจากนี้ จารุบุรณ์ ปาณานนท์ (2533: 11-12) ได้ศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการต่างๆ ไปมี 10 ประการดังนี้

1. ไวใจได้หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไวใจได้
2. ความพร้อม หมายถึงการบริการที่พร้อมตลอดเวลาผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการ อยู่เสมอ
3. ความสามารถ หมายถึงผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง การง่ายในการติดต่อ ไม่มีพิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึงความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
6. การสร้างสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
7. เชื่อถือได้หมายถึงการบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้
8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถสัมผัสได้

#### 2.4.3 คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน ทั้งนี้เนื่องจากภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชน อยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่ำเสมอและเสมอภาคโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายของการให้บริการภาคเอกชนกลับอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นการมุ่งหากำไรจากการให้บริการดังนั้นคุณภาพการให้บริการภาครัฐจะต้องพิจารณาว่าที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับบริการที่ดีมีมาตรฐานและเสมอภาคแล้วประชาชนย่อมมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้นประสิทธิผลขององค์การภาครัฐ มักคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์การภาครัฐว่าหน่วยงานนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดต้องพิจารณา 2 ด้านดังนี้ (Steers, 1977:1-2 อ้างใน ปิยะอุทัย, 2539: 12)

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือการวัดประสิทธิผลขององค์การที่บรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ว่าจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของ การป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ส่วนในการปราบปราม คือการเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำความผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ เป็นต้น

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการคือการประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะสามารถสนองตอบต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้แต่นั้นมีอาจกล่าวสรุปได้ว่า ประชาชนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน เช่น บางคดีที่เกิดขึ้น

แต่ผู้เสียหายไม่ได้มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อตำรวจอาจเห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย ก็ทำให้สถิติตัวเลขการเกิดคดีอาญาน้อยกว่าความเป็นจริง เป็นต้น

#### 2.4.4 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสม และเชี่ยวชาญ รู้จริง (มือถึง)
4. Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

กรอนรูส (Gronroos, 1990: 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมดว่าเป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ 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)

สรุป คุณภาพการให้บริการของกรอนรูสดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำ การประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจาก ประสบการณ์ของการใช้บริการ ว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกัน อย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเอง ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับ คุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

#### 2.4.5 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เข้ามาเกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดยมีนักวิชาการได้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

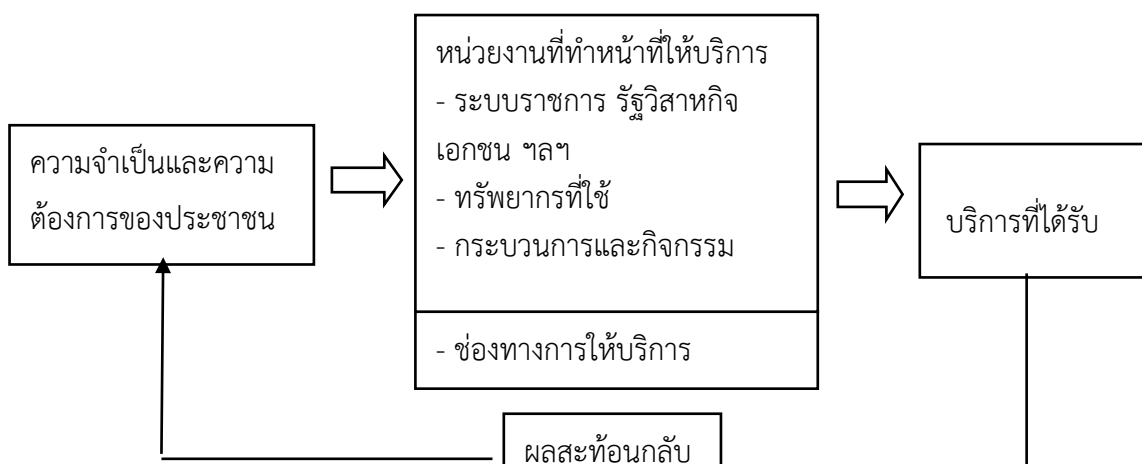


1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
  2. ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
  3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
  4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับ การตกลงกัน
  5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้ คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
  6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด
- สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้น เป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กร พึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็น ภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสำคัญต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการ

**2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ**

**2.5.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ**

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของ ประชาชนโดยส่วนร่วม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรมช่องทางการ ให้บริการ ผลผลิตหรือ ตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ แสดงระบบการให้บริการ สาธารณะได้ ดังภาพ



ภาพที่ 2.2 สภาพการบริการสาธารณะ

จากภาพดังกล่าวข้างต้น กล่าวได้ว่าการให้บริการสาธารณะจะเริ่มต้นจากความจำเป็นและความต้องการของประชาชน ความจำเป็นของการให้บริการสาธารณะโดยทั่วไปแล้วจะเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานตามกฎหมายหรือเพื่อเหตุผลด้านความมั่นคงของประเทศ เช่น การทำบัตรประชาชน การทำใบขับขี่รถ การจดทะเบียนภาษีอากร การเกณฑ์ทหาร การป้องกันภัยพิบัติและสาธารณภัย เป็นต้น หรืออาจเกิดจากความต้องการของประชาชนหรือเอกชน เช่น ความต้องการได้รับการในด้านสาธารณสุขโรค ความต้องการของหน่วยธุรกิจต่าง ๆ ที่เสนอความต้องการให้แก่รัฐ เป็นต้น

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้างคามพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็น ค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อม ๆ กันไปกับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยมีลเล็ทเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง (the right quantity at the right geographical location) ซึ่งมิลเล็ทเห็นว่าความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

#### 2.5.2 รูปแบบการจัดบริการสาธารณะ : เครื่องมือและวิธีการ

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

1) ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2) องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่าความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3) ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

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

5) ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชนอย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

สรุปรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ควรให้ความสำคัญ ได้แก่ การว่าจ้าง (Out Sourcing) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership - PPP) สหกรณ์(Co-operative) และกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (Local Public Enterprise and Social Enterprise)

#### (1) การว่าจ้าง (Out Sourcing)

การว่าจ้าง (Out Sourcing) เป็นรูปแบบบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนิยมทำเพื่อว่าจ้างให้บุคคลภายนอกทั้งเอกชนหรือปัจเจกบุคคลเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทแทนท้องถิ่น การตัดสินใจเพื่อว่าจ้างจะดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าจะเลือกวิธีการใดที่ดีที่สุดที่จะจัดบริการสาธารณะ ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งที่ดำเนินการเพียงแห่งเดียวหรือดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ได้อาศัยการว่าจ้างบริการสาธารณะแก่บุคคลภายนอก เพราะการว่าจ้างดังกล่าวช่วยในการรักษาคุณภาพและสร้างความคุ้มค่าด้านงบประมาณ นอกจากนี้ บุคลากรของท้องถิ่นบางส่วนก็ถูกถ่ายโอนให้กลายเป็นผู้จัดบริการภาคเอกชนผ่านการทำสัญญาจ้างเหมาอีกด้วย โดยเหตุผลที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องอาศัยการว่าจ้างบริการต่าง ๆ เนื่องจาก “พื้นฐานทางทฤษฎีของการว่าจ้างมาจากแนวคิดด้านการแข่งขันที่เป็นสิ่งขับเคลื่อนด้านประสิทธิภาพการปรับปรุงคุณภาพและนวัตกรรม ทฤษฎีนี้ถูกซ่อนทับกับความเข้าใจในเชิงปฏิบัติที่เกิดขึ้นจากการตัดลดงบประมาณในยุคแห่งการประหยัดและความจำเป็นในการแก้ไขความตกต่ำด้านบริการสาธารณะ” กล่าวคือ การว่าจ้างมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพของการจัดบริการสาธารณะโดยอาศัยการแข่งขันในตลาดที่ภาคเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันเสนอจัดบริการสาธารณะต่อท้องถิ่น อีกทั้งยังช่วยในการประหยัดงบประมาณของท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองที่อาจมีค่าใช้จ่ายสูงอีกทางหนึ่ง

นอกจากนี้ School of Public and Environmental Affairs แห่งIndiana University ได้สรุปวัตถุประสงค์ของการว่าจ้างการให้บริการสาธารณะของมลรัฐและรัฐบาลท้องถิ่นไว้ 6 ด้าน คือ

1) การว่าจ้างของกลไกรัฐสามารถเป็นแหล่งของความคิดใหม่ ๆ ถึงวิธีการในการดำเนินงานให้มีการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาครัฐ

2) การว่าจ้างสามารถสร้างความเป็นไปได้ของการวิจัยและพัฒนาเมื่อรัฐบาลไม่มีศักยภาพด้านงบประมาณหรือบุคลากรในการลงทุนด้านนวัตกรรมด้วยตนเอง

3) การว่าจ้างสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขั้นมูลฐานในโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกต่อการปรับปรุงศักยภาพ

4) การว่าจ้างของโครงสร้างพื้นฐานสามารถช่วยจัดหาเงินทุนที่จำเป็นต่อการพัฒนาเครื่องมือและแนวทางให้ทันสมัย

5) การว่าจ้างช่วยให้อิสระต่อองค์กรของรัฐให้สามารถสนใจต่อการวางกลยุทธ์ การวางแผน และกลไกหลักของการดำเนินงานให้ดีที่สุด

6) การว่าจ้างสามารถลดปัญหาเชิงโครงสร้างของรัฐบาลในระยะยาว ในประเด็นด้านสิทธิประโยชน์ทางสุขภาพและการเกษียณอายุงานจากการจ้างบุคลากรประจำ

#### (2) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public Private Partnership - PPP)

การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนหรือการร่วมลงทุนระหว่างภาครัฐและเอกชนอีกประเภทหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund: IMF) ได้นำเสนอคำนิยามการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนของคณะกรรมการยุโรป (European Commission: EC) ว่าเป็น “การให้เอกชนดำเนินโครงการลงทุนที่ปกติแล้วจะดำเนินการโดยภาครัฐ โครงการ PPP ส่วนใหญ่จะเป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ทางรถไฟ โรงพยาบาล โรงเรียน หรือ อาคารสำนักงานของหน่วยงานรัฐบาล ซึ่งจะต้องเป็นโครงการที่มีความน่าสนใจให้เอกชนเข้ามาลงทุน และเอกชนสามารถที่จะระดมทุนได้ในหลายรูปแบบ โดยเฉพาะการนำกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับในอนาคตเป็นสินทรัพย์ค้ำประกันผ่านนิติบุคคลเฉพาะกิจ (Special Purpose Vehicles: SPVs) ซึ่ง SPVs อาจจะเป็นการร่วมกันของหลายบริษัทหรือบริษัทเดียวก็ได้ โดยที่ SPVs จะสร้างขึ้นเพื่อจุดประสงค์เฉพาะกิจในการดำเนินงานของ PPP ในแต่ละโครงการโดยเฉพาะ โดยปกติแล้ว SPV มักจะก่อให้เกิดความเสี่ยงทางการคลัง เนื่องจากหนี้ที่เกิดขึ้นไม่ได้บันทึกไว้ในระบบงบประมาณและไม่บวมเป็นหนี้สาธารณะ”

นอกจากนี้ การใช้ประโยชน์จากการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนจะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะที่เป็นสาธารณูปโภคพื้นฐาน เนื่องจาก

1) โครงการสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐานมักเป็นโครงการที่ให้ผลตอบแทนดี จนสามารถสร้างความน่าสนใจแก่เอกชนในการเข้าประมูล

2) การให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการและเป็นผู้ช่วยออกแบบโครงการจะช่วยให้การออกแบบตรงตามจุดประสงค์ของการใช้งานมากขึ้น และ

3) การให้บริการและการดำเนินงานของเอกชนช่วยให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น โดยรูปแบบและลักษณะการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนสามารถทำได้หลายรูปแบบที่มีชื่อเรียกแตกต่างกัน โดยแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบใหญ่ตามตาราง 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1 รูปแบบ และลักษณะการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน<sup>2</sup>

	รูปแบบ	ลักษณะ
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Build-Own-Operate (BOO)</li> <li>- Build-Develop-Operate (BDO)</li> <li>- Design-Construct-Manage-Finance (DCMF)</li> </ul>	เอกชนเป็นผู้ออกแบบ ก่อสร้าง เป็นเจ้าของพัฒนา ดำเนินการและบริหารจัดการสินทรัพย์ซึ่งไม่มีข้อตกลงที่ต้องโอนการดำเนินงานคืนให้กับรัฐบาล
2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buy-Build-Operate (BBO)</li> <li>- Lease-Develop-Operate (LDO)</li> <li>- Wrap-Around Addition (WAA)</li> </ul>	ภาคเอกชนซื้อหรือเช่าสินทรัพย์จากรัฐบาล เพื่อทำการปรับปรุง หรือพัฒนา เพื่อดำเนินการ ซึ่งไม่มีข้อตกลงในการที่ต้องโอนการดำเนินงานให้กับรัฐบาล
3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Build-Operate-Transfer (BOT)</li> <li>- Build-Own-Operate-Transfer (BOOT)</li> <li>- Build-Rent-Own-Transfer (BROT)</li> <li>- Build-Lease-Operate-Transfer (BLOT)</li> <li>- Build-Transfer-Operate (BTO)</li> </ul>	ภาคเอกชนเป็นผู้ออกแบบ ก่อสร้างบริหารจัดการ และต้องส่งมอบให้รัฐบาลเมื่อสิ้นสุดสัญญา ซึ่งเอกชนรายอื่นอาจจะทำการเช่าเพื่อบริหารงาน ต่อจากรัฐบาล

รัฐบาลท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางประเทศอาศัยรูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการจัดบริการสาธารณะตัวอย่างเช่น การจัดและดำเนินโครงการด้านสุขภาพของรัฐบาลท้องถิ่นในต่างประเทศจำนวนมาก อาศัยการสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนแม้จะมีความแตกต่างด้านประเด็นวัตถุประสงค์ บทบาทของแต่ละภาคส่วนกระบวนการดำเนินงาน ตัวชี้วัดในการประเมินผล และสัมฤทธิ์ผลเชิงนโยบาย โดยประเภทของความร่วมมือด้านโครงการสุขภาพมีหลายประเภท เช่น การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการสนับสนุน รวมทั้งการพัฒนาระบบสารสนเทศ การบริการรักษาพยาบาล และการบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค อาทิ โครงการ Royal Women’s hospital Redevelopment ของรัฐวิกตอเรีย ประเทศออสเตรเลีย โครงการ Build, own and operate PPP ของ Berlin-Buch hospital ในประเทศเยอรมนี เป็นต้น

### (3) สหการ (Co-operative)

สถาบันพระปกเกล้า (2550) ให้ความหมายของสหการ คือ องค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ที่เกิดจากการร่วมมือกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปหรือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับนิติบุคคลมหาชนอื่น มีความเป็นอิสระจากหน่วยการปกครองเดิม เพื่อจัดทำบริการสาธารณะอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดองค์กรและแสวงหารายได้จากแหล่งต่าง ๆ ในนามของสหการเอง โดยทั่วไปการรวมตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

<sup>2</sup> ที่มา: กองทุนการเงินระหว่างประเทศ, “การร่วมลงทุนระหว่างภาครัฐและเอกชน การรับประกันหนี้ของรัฐบาลและความเสี่ยงทางการคลัง,”

<http://www.fpo.go.th/FPO/admin/scripts/getpdf.php?id=918>.

ในรูปแบบสหภาพจะทำในกรณีที่การจัดบริการสาธารณะประเภทนั้นมีวัตถุประสงค์ที่เป็นจุดร่วมกันบางอย่าง เช่น มีสภาพปัญหาหรือความจำเป็นต้องดำเนินงานร่วมกัน มีพื้นที่ใกล้เคียงกันเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณสูงและอาศัยความชำนาญเฉพาะทางสูงหรือมีลักษณะเฉพาะ

โดยทั่วไปการก่อตั้งสหภาพมักมีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายการจัดตั้งต้องมีการตราเป็นกฎหมายที่เกิดจากความเห็นร่วมกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการเข้ามาจัดทำสหภาพ โดยกฎหมายในการตั้งสหภาพต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

- 1) ดำเนินกิจการใด
- 2) ขอบเขตของกิจการกว้างขวางและครอบคลุมแค่ไหน
- 3) มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดเข้าร่วมบ้าง
- 4) มีรูปแบบการจัดองค์กรบริหารอย่างไร
- 5) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไร
- 6) มีวิธีการแบ่งภาระการให้เงินช่วยเหลือของแต่ละท้องถิ่นที่เข้าร่วมอย่างไร
- 7) เมื่อยุบเลิกสหภาพแล้วจะมีการแบ่งทรัพย์สินอย่างไร

รูปแบบสหภาพเป็นหนึ่งในรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่นิยมใช้ในหลายประเทศ ตัวอย่างเช่น ในประเทศฝรั่งเศสมีการรวมตัวกันในรูปแบบสหภาพ (syndicat) ของเทศบาล (commune) ตั้งแต่สองเทศบาลขึ้นไปเพื่อดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การเก็บขยะ การประปา การจัดตั้งสถานีบำบัดน้ำเสีย ฯลฯ โดยสหภาพของประเทศฝรั่งเศสแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) สหภาพที่ตั้งขึ้นเพื่อจัดบริการสาธารณะเพียงอย่างเดียว (syndicats intercommunaux a vocation unique หรือ SIVU) และ

2) สหภาพที่ตั้งขึ้นเพื่อจัดบริการสาธารณะหลายอย่าง (Syndicate intercommunion a vocation multiple: SIVM) นอกจากนี้ แต่ละสหภาพสามารถรวมกัน หรือสหภาพไปรวมกลุ่มกับจังหวัดหรือภาคได้ โดยเรียกว่า สหภาพผสม (syndicat mixte) โดยโครงสร้างการดำเนินงานของเทศบาลจะให้ทุกเทศบาลที่เข้าร่วมในสหภาพมีผู้แทนอยู่ในคณะกรรมการบริหารสหภาพ (comite du syndicat de communes) เทศบาลละ 2 คนในจำนวนเท่ากัน สหภาพจะมีการประชุมกันอย่างน้อย 1 ครั้งทุก 3 เดือน โดยประธานสหภาพจะเลือกจากบรรดากรรมการบริหารสหภาพ ส่วนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของสหภาพมาจากเทศบาลทุกแห่งที่เข้าร่วมเป็นสหภาพ หรือในสหรัฐอเมริกามีการตั้งสหภาพ (special districts) ที่มีชื่อเรียกแตกต่างกันไปตามกิจการที่สหภาพจัดทำ เช่น school districts ด้านการศึกษา water districts จัดทำด้านน้ำประปา หรือ Chicago park districts จัดทำเกี่ยวกับสวนสาธารณะโดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. เป็นการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่สององค์กรขึ้นไป จัดตั้งสหภาพขึ้นมาเพื่อจัดทำบริการสาธารณะอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน ซึ่งกิจการนั้นเป็นอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง

2. สหภาพ (special districts) ที่ร่วมกันจัดตั้งมีฐานะเป็นนิติบุคคลแยกออกจากท้องถิ่นเดิม โดยมีชื่อเป็นของตนเองอีกทั้งสหภาพสามารถฟ้องคดีและถูกฟ้องคดีได้

3. มีทรัพย์สินและการคลังเป็นของตนเอง และ

4. มีคณะกรรมการบริหารและพนักงานเจ้าหน้าที่

(4) กิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (Local Public Enterprise and Social Enterprise)

รูปแบบการจัดบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนิยมทำ คือ รูปแบบกิจการพาณิชย์ (Local Government Enterprise, Local Public Enterprise, Municipal Enterprise) และกิจการเพื่อสังคม (Social Enterprise) ในต่างประเทศมีการจัดบริการสาธารณะโดยอาศัย

โครงสร้างการทำงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคมจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยยังมีข้อจำกัดทางกฎหมายที่ทำให้ท้องถิ่นยากที่จะดำเนินกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคมได้ตามที่กฎหมายกำหนด

### 2.5.3 ความหมายและรูปแบบกิจการพาณิชย์ของท้องถิ่น

ความหมายของกิจการพาณิชย์ไว้หลายนิยาม ตัวอย่างเช่น

(1) [community-wealth.org/](http://community-wealth.org/) ให้ความหมายของกิจการพาณิชย์หมายถึง กิจการธุรกิจที่รัฐบาลท้องถิ่นเป็นเจ้าของเพื่อทำหน้าที่จัดหาบริการและสร้างรายได้ให้แก่ท้องถิ่น โดยรัฐบาลท้องถิ่นเป็นผู้จัดบริการสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ท้องถิ่นในระยะยาว ที่ผ่านมากิจการพาณิชย์ของท้องถิ่นจำนวนมากได้เข้าไปดำเนินงานแข่งขันกับภาคเอกชนมากขึ้น อีกทั้งการก่อตั้งกิจการพาณิชย์อาจมีสาเหตุจากภาครัฐมีข้อจำกัดในการหารายได้จากภาษีหรือค่าธรรมเนียมประเภทต่าง ๆ ด้วยเหตุผลทางการเมืองเพราะอาจกระทบต่อฐานเสียงและความนิยมของผู้บริหารรัฐบาลท้องถิ่นจนต้องอาศัยการก่อตั้งกิจการพาณิชย์เพื่อหารายได้มาทดแทน ขณะเดียวกัน การก่อตั้งกิจการพาณิชย์อาจมาจากแรงกดดันของประชาชนในท้องถิ่นที่ต้องการให้ท้องถิ่นสร้างงานและแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจในพื้นที่เช่น การทำกิจการโรงแรมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่ การทำธุรกิจบรอดแบนด์และเคเบิลโดยบริษัทด้านการพลังงานของท้องถิ่น และการหารายได้จากการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น

(2) Charlie B. Tyer (1989) เห็นว่าท้องถิ่นมีการจัดบริการสาธารณะผ่านกิจการในรูปแบบธุรกิจ (business-type enterprises) ที่ท้องถิ่นเป็นเจ้าของและดำเนินงานโดยรัฐบาลท้องถิ่น กิจการในรูปแบบธุรกิจรับการลงทุนทางการเงินจากค่าธรรมเนียมจากการให้บริการ กิจกรรมการจัดบริการสาธารณะโดยกิจการในรูปแบบธุรกิจแตกต่างจากบริการสาธารณะของท้องถิ่นประเภทอื่น เพราะมักเป็นบริการสาธารณะที่สามารถเลี้ยงดูตนเองได้และสามารถหารายได้และกำไรที่มากกว่าต้นทุนการจัดบริการ กิจกรรมการจัดบริการสาธารณะเหล่านี้มักแยกออกจากกิจกรรมโดยทั่วไปของท้องถิ่นเนื่องจากเหตุผลทางเทคนิคบัญชี เพราะมีเงินทุนสำหรับการดำเนินงานแยกออกจากท้องถิ่น

(3) วุฒิสาร ตันไชย และคณะ (2558) มองว่ากิจการพาณิชย์คือ “กิจการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งเพื่อดำเนินงานบริการสาธารณะสำหรับหารายได้ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกิจการพาณิชย์สามารถจัดบริการสาธารณะได้โดยไม่จำกัดประเภทของบริการและดำเนินงานแข่งขันกับเอกชนได้ แต่การแสวงหาผลกำไรของกิจการพาณิชย์ต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะที่ให้กับชุมชนท้องถิ่น (Community Benefit)

นอกจากนี้ มีผู้นิยามหลักการและองค์ประกอบของกิจการพาณิชย์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ตามตารางที่ 2.2 ดังนี้

### ตารางที่ 2.2 หลักการกิจการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

community-wealth.org
1. กิจการพาณิชย์ควรสร้างงานที่มีมั่นคงและมีคุณภาพให้กับสมาชิกในท้องถิ่น
2. กิจการพาณิชย์ควรช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับเศรษฐกิจของท้องถิ่นและช่วยลดการพึ่งพาทางเศรษฐกิจ
3. จากบริษัทเอกชนที่มีความไม่แน่นอน
4. กิจการพาณิชย์ช่วยจัดหาสินค้าและบริการให้กับพื้นที่ที่มีความขาดแคลนที่บริษัทเอกชนไม่ให้ความสำคัญ
5. กิจการพาณิชย์ช่วยจัดหาสินค้าและบริการแก่ผู้อยู่อาศัยในท้องถิ่นด้วยราคาที่ต่ำกว่าภาคเอกชนที่แสวงหากำไร
6. กิจการพาณิชย์ช่วยสร้างรายได้ใหม่ ๆ ให้ท้องถิ่นสามารถนำมาใช้ตามวัตถุประสงค์ของท้องถิ่นได้
7. กิจการพาณิชย์ควรมีความรับผิดชอบต่อสังคม ความโปร่งใส และมีการควบคุมอย่างเป็นประชาธิปไตยมากกว่า

ภาคเอกชนที่แสวงหากำไร
<b>The Swedish Organization for Local Enterprises (KFS)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กิจการพาณิชย์ของท้องถิ่นเป็นภารกิจพิเศษที่มาจากความตั้งใจของสภาท้องถิ่น</li> <li>2. กิจการพาณิชย์ของท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของชุมชน (Community Benefit) ก่อนผลประโยชน์ทางธุรกิจ</li> <li>3. กิจการพาณิชย์ของท้องถิ่นต้องนิยามผลประโยชน์ที่ชัดเจน มีการกำหนดความเป็นเจ้าของ และมีการควบคุมสิ่งการโดยเจ้าของอย่างเป็นรูปธรรม</li> </ol>
<b>Pazanne Dupont (2013)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กิจการพาณิชย์ให้ความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะ (General Interest) ภายในพื้นที่ที่รัฐบาลท้องถิ่นดูแล</li> <li>2. กิจการพาณิชย์ต้องส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจผ่านกรอบคิดการสร้างสมดุล (Balancing) ระหว่างการเสริมสร้างประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจและมีเป้าหมายเพื่อรับใช้ท้องถิ่น</li> <li>3. กิจการพาณิชย์ต้องช่วยขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรมขึ้นในพื้นที่ สร้างความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม และส่งเสริมประสบการณ์กับแนวทางปฏิบัติในการปรับปรุงบริการสาธารณะที่สำคัญต่อประชาชนและภาคธุรกิจ</li> <li>4. กิจการพาณิชย์ต้องสนับสนุนและสร้างนวัตกรรม</li> <li>5. กิจการพาณิชย์ต้องถูกกำกับดูแลโดยรัฐบาลท้องถิ่นที่เป็นผู้ถือหุ้น</li> </ol>

2.5.4 ความหมายและรูปแบบกิจการเพื่อสังคม (Social Enterprise) การดำเนินงานของกิจการเพื่อสังคมเพื่อจัดบริการสาธารณะแต่ละประเภทให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลายเป็นรูปแบบหนึ่ง ที่นิยมใช้กันมากเพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการจัดบริการสาธารณะและเปิดโอกาสให้สังคมและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะร่วมกับรัฐที่รัฐถ่ายโอนให้กิจการเพื่อสังคมดำเนินการ ตัวอย่างเช่น การดำเนินนโยบาย “การสร้างสังคมขนาดใหญ่” (Building the Big Society) ของรัฐบาลพรรคอนุรักษนิยม (Conservative) และพรรคเสรีประชาธิปไตย (Liberal Democrat) ในสหราชอาณาจักร ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มอำนาจและโอกาสของประชาชน ชุมชน และรัฐบาลท้องถิ่นในการแก้ไขปัญหาและกำหนดทิศทางที่เกิดขึ้นในชุมชนและรัฐบาลท้องถิ่นตามที่พวกเขาต้องการ นโยบายดังกล่าวสนับสนุนให้สหกรณ์องค์กรร่วม มูลนิธิ และกิจการเพื่อสังคม (Support co-ops, mutuals, charities and social enterprises) เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะ เปิดโอกาสให้บุคลากรของรัฐจัดตั้งกลุ่มการดำเนินงานที่มีแรงงานเป็นเจ้าของ (Employee-owned cooperatives) เพื่อรับเหมาการจัดทำบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ และสนับสนุนแหล่งเงินทุนสำหรับแกกิจการเพื่อสังคมผ่านธนาคารเพื่อสังคมขนาดใหญ่ (Big Society Bank) ด้วย มีผู้ให้นิยามของกิจการเพื่อสังคมที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น

ภัทรพร แยมละออ (2559) ได้รวบรวมนิยามของกิจการเพื่อสังคมไว้ เช่น โมฮัมมัด ยูนุส ผู้ก่อตั้งธนาคารกรามีน (Grameen Bank) กล่าวว่ากิจการเพื่อสังคม คือ “ธุรกิจที่ขับเคลื่อนด้วยเป้าหมายทางสังคม นักลงทุนสามารถทยอยรับผลตอบแทนคืนได้แต่ไม่เกินมูลค่าของเงินที่ลงทุน และจะไม่ได้รับเงินปันผล เนื่องจากเป้าหมายของการลงทุนในธุรกิจเพื่อสังคมเป็นไปเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ทางสังคมผ่านการปฏิบัติงานของบริษัท ไม่ใช่เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวของนักลงทุน บริษัทจึงต้องสามารถคืนทุน ทำกำไรและบรรลุเป้าหมายทางสังคมไปพร้อม ๆ กันได้” และสมาคมกิจการเพื่อสังคม (Social Enterprise Alliance) นิยามกิจการเพื่อสังคม คือ “องค์กรหรือโครงการที่เป็นจุดร่วมระหว่างการทำพันธกิจทางสังคมแบบองค์กรไม่แสวงกำไร หรือภาครัฐและมีการขับเคลื่อนด้วยกลไกตลาดแบบธุรกิจ



Social Enterprise UK นิยามกิจการเพื่อสังคมว่าหมายถึง “ธุรกิจที่ให้ความสำคัญต่อเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเป็นหลัก โดยกิจการเพื่อสังคมจะมุ่งดำเนินธุรกิจเพื่อแก้ไขปัญหาทางสังคม ปรับปรุงโอกาสการดำรงชีวิตของประชาชนและมุ่งอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยกิจการเพื่อสังคมมุ่งที่จะแบ่งปันความมั่งคั่งและให้โอกาสประชาชนเข้ามามีส่วนได้ส่วนเสียในระบบเศรษฐกิจ” นอกจากนี้ Social Enterprise UK มองว่ากิจการเพื่อสังคมจะช่วยในการพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นใน 4 มิติ คือ

- 1) การปรับปรุงบริการสาธารณะ (Improving public services) เพื่อลดต้นทุนการดำเนินการบริการสาธารณะของรัฐบาลท้องถิ่น
- 2) การพัฒนาเศรษฐกิจ (Economic development) กิจการเพื่อสังคมต้องสามารถหารายได้ มีสถานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง มีความโปร่งใส และนำผลกำไรที่ได้ไปใช้เพื่อความยั่งยืน
- 3) การพัฒนาชุมชน (Community development) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและมีความรู้ความเข้าใจต่อชุมชนของตนเองและ
- 4) การให้ความสำคัญกับประเด็นการกีดกันทางสังคม (Addressing social exclusion) กิจการเพื่อสังคมต้องพัฒนาบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มต่างๆ ในสังคมทุกกลุ่มอย่างครอบคลุม

วุฒิสาร ตันไชย และคณะ (2558) ให้นิยามว่า “กิจการเพื่อสังคม (Social Enterprise) ไม่ได้มีเป้าหมายเพื่อมุ่งหาผลกำไรสูงสุดแก่ผู้ถือหุ้นเหมือนกับบริษัทเอกชน แต่มุ่งดำเนินกิจการเพื่อตอบโจทย์เป้าหมายทางสังคมและสิ่งแวดล้อมของสมาชิกหรือชุมชนได้แก่ การปรับปรุงบริการสาธารณะการพัฒนาเศรษฐกิจ การพัฒนาชุมชน และการดูแลคนกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม โดยกิจการเพื่อสังคมต้องมีความสามารถในการพึ่งพาและเลี้ยงดูตนเองได้เพื่อลดภาระทางงบประมาณของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพิ่มความคล่องตัวในการจัดบริการสาธารณะ โดยที่บุคลากรในกิจการเพื่อสังคมและผู้ใช้บริการของกิจการเพื่อสังคมควรมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดต่อกันและมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของกิจการ

วุฒิสาร ตันไชย และคณะ (2558) มองว่ารูปแบบการดำเนินกิจการเพื่อสังคมควรมีลักษณะเป็นนิติบุคคลใน 4 รูปแบบ คือ

- 1) รูปแบบกิจการที่แรงงานเป็นเจ้าของ (Employee ownership) ที่สมาชิกขององค์กรเป็นผู้ดำเนินงานและเป็นผู้ถือหุ้นในกิจการเพื่อสังคม
- 2) รูปแบบสหกรณ์ (Co-operatives) ตามกฎหมายจัดตั้งสหกรณ์ที่ผู้ถือหุ้นสหกรณ์จะดำเนินงานโดยเน้นเสียงข้างมากตามหลักประชาธิปไตย
- 3) รูปแบบบริษัทเพื่อสังคม (Social firms) คือ การจัดตั้งบริษัทจำกัดตามกฎหมายจัดตั้งบริษัท แต่กำหนดให้เป้าหมายกิจกรรม และผลกำไรจากการดำเนินงานต้องเป็นไปเพื่อสังคมโดยตรง
- 4) รูปแบบมูลนิธิการกุศลที่ทำการค้า (Trading Charity) คือ การจัดตั้งมูลนิธิตามกฎหมายจัดตั้งมูลนิธิ โดยมูลนิธิสามารถดำเนินกิจกรรมเพื่อการค้าหรือหาผลกำไรสำหรับใช้ดำเนินงานเพื่อสังคม

2.5.6 การสร้างสรรค์ประเภทของบริการสาธารณะ การมีรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่หลากหลาย: กุญแจสำคัญของความสำเร็จ

วุฒิสาร ตันไชย เห็นว่ามีปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะได้มีอยู่ 2 ประการ คือ

- 1) การสร้างสรรค์ประเภทของบริการ คือ ท้องถิ่นต้องมีความสามารถในการสร้างสรรค์ประเภทบริการสาธารณะใหม่ ๆ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของแต่ละท้องถิ่นได้ซึ่งความคิดริเริ่มดังกล่าวก็มาจากการตัดสินใจของท้องถิ่นเองจากตัวอย่างที่ยกมาข้างต้นพบว่าบริการสาธารณะส่วนใหญ่มาจากการริเริ่มจากตัวท้องถิ่นเองที่เล็งเห็นปัญหาที่เกิดขึ้น บางกรณีมาจากการริเริ่มของผู้บริหารเมืองที่มีวิสัยทัศน์หรือมาจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเป็นผู้เสนอและดำเนินบริการสาธารณะเพิ่มเติมจากรัฐหรือท้องถิ่นเอง หรือมาจากการริเริ่มของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเสนอและร่วมดำเนินงานกับรัฐและท้องถิ่น หรือบางบริการ

สาธารณสุขอาศัยเพียงการปรับเปลี่ยน “วิธีการ” บริหารจัดการบริการสาธารณสุขที่มีอยู่เดิมให้ได้ประโยชน์สูงสุดและตอบโจทย์ของประชาชนและท้องถิ่น ดังนั้น การค้นหาปัญหาและการสร้างสรรค์แนวทางการแก้ปัญหาจึงเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญต่อการพัฒนาบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) การมีรูปแบบการจัดบริการสาธารณสุขที่หลากหลาย จากตัวอย่างที่ยกมาข้างต้นพบว่าบริการสาธารณสุขแต่ละประเภทอาศัยรูปแบบการจัดบริการที่หลากหลายแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์และความจำเป็นของท้องถิ่น

สรุปการให้บริการสาธารณสุข เป็นกิจกรรมที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่อาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึงและเสมอภาค โดยหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการแก่ประชาชนด้วยจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ มีการนำผลสะท้อนกลับจากประชาชนในฐานะผู้มาใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า การบริการสาธารณสุขจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพ และประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยอาศัยเทคนิค วิธีการรูปแบบการจัดบริการสาธารณสุขที่เหมาะสมต่อกลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการ ช่วงเวลาและสถานที่การให้บริการ

## 2.6 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง<sup>3</sup>

### 2.6.1 ด้านกายภาพ

#### (1) ที่ตั้งของหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล

ทิศเหนือ ติดกับตำบลกะเจ็ดและตำบลสำนักทอง ( อำเภอมืองระยอง )

ทิศใต้ ติดต่อกับอ่าวไทย ( ชายหาดสวนสน )

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลกะเจ็ด ( อำเภอมืองระยอง )

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลเพและตำบลตะพง ( อำเภอมืองระยอง )

#### (2) ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลแก่งมีลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นเนินเขาสลับกับที่ราบลาดลงสู่ชายทะเล มีเนื้อที่ทั้งหมด 42 ตารางกิโลเมตร

#### (3) ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลแก่งมีลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน ลมทะเลพัดผ่านตลอดปี อากาศอบอุ่นไม่ร้อนจัด บริเวณชายฝั่งทะเลเย็นสบาย ในฤดูฝนจะมีฝนตกชุกระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึง ตุลาคมของทุกปีอุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปีประมาณ 29.5 องศาเซลเซียส โดยมีอุณหภูมิสูงสุดในเดือนเมษายนวัดได้ 38.7 องศาเซลเซียส และอุณหภูมิต่ำสุดในเดือนมกราคมวัดได้ 17.8 องศาเซลเซียส

#### (4) ลักษณะของดิน

ตำบลแก่งมีลักษณะของดินแบบดินร่วนปนทราย (sandy loam) เมื่อจับดูยังรู้สึกสากมือแต่มีความนิ่มกว่าทรายปนดินร่วน ดินเมื่อแห้งจะจับกันเป็นก้อน ๆ แต่พอใช้แรงกดเบา ๆ จะแตกออกจากกันเหมาะกับการเพาะปลูก

#### (5) ลักษณะของแหล่งน้ำ

##### 1) แหล่งน้ำธรรมชาติ

ตำบลแก่งมีลำคลองตามธรรมชาติ จำนวน 4 แห่ง คือ

<sup>3</sup> ที่มา : แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ.2561-2564) ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง

1. คลองยายชุม ระยะทาง 5,300 เมตร พื้นที่หมู่ 1 , 4
2. คลองกรุน ระยะทาง 4,100 เมตร พื้นที่หมู่ 1
3. คลองจินดา ระยะทาง 2,200 เมตร พื้นที่หมู่ 7
4. คลองตาใน ระยะทาง 3,800 เมตร พื้นที่หมู่ 7

## 2) แหล่งน้ำที่ได้สร้างขึ้น

ตำบลแกลงมีสระน้ำ 5 แห่ง คือ

1. สระน้ำหนองตาเที่ยง หมู่ที่ 1
2. สระน้ำหนองช่อณา-บ้านกรุน หมู่ที่ 1
3. สระน้ำประปาหมู่บ้านเขาโบสถ์ หมู่ที่ 5
4. สระน้ำซอยเขาตะแคง หมู่ที่ 7
5. สระน้ำซอยซากอ้อย หมู่ที่ 7

## (6) ลักษณะของไม้/ป่าไม้

ตำบลแกลงพื้นที่ป่าส่วนใหญ่อยู่บริเวณที่เป็นภูเขา ได้แก่ เขายายชุม หมู่ที่ 1, เขาตะแคงหมู่ที่ 1 , เขาโบสถ์ หมู่ที่ 5 ,เขายายตา หมู่ที่ 7 และมีสวนพฤกษศาสตร์บ้านเพ ที่เป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้ทางธรรมชาติ มีเนื้อที่ 625 ไร่ ซึ่งส่วนใหญ่จะปลูกไม้สนทะเลไว้สองข้างถนนเลียบชายหาดสวนสน (ถนนเพ-แกลง-กร้า) นอกจากนี้ยังปลูกพืชชนิดอื่นอีก เช่น ไม้สัก ไม้ตะเคียน เป็นต้น

## 2.6.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

### (1) เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลแกลงมีพื้นที่การปกครองทั้งหมด 5 หมู่บ้าน ได้แก่

- หมู่ที่ 1 บ้านเขายายชุม
- หมู่ที่ 2 บ้านวังปลา (บางส่วน)
- หมู่ที่ 4 บ้านหัวทุ่ง (บางส่วน)
- หมู่ที่ 5 บ้านเขาโบสถ์
- หมู่ที่ 7 บ้านมาบจันทร์

### (3) ประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลแกลง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 6,087 แบ่งเป็น เพศชาย 2,940 คน เพศหญิง 3,147 คน จำนวนครัวเรือน 3,281 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2565)<sup>4</sup>

## 2.6.3 สภาพทางสังคม

### (1) การศึกษา

1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเนินสำราญ จัดตั้งเมื่อวันที่ 4 มกราคม 2546 โดยเริ่มเปิดการเรียนการสอนครั้งแรกโดยใช้ อาคารเรียนของโรงเรียนสามัคคีราษฎร์บำรุง ต่อมาในปี 2547 ได้มีการก่อสร้างอาคารเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเนินสำราญ โดยขอใช้พื้นที่วัดศรีวิโนภาสถิตพร และได้ย้ายสถานที่เรียนมาเรียนที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเนินสำราญ ในปี พ.ศ. 2548 ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ตำบลแกลง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง มีพื้นที่ประมาณ 1 ไร่ 2 งาน มีอาคารเรียนจำนวน 5 หลัง จำนวน 6 ห้องเรียน โรงอาหาร จำนวน 1 หลัง

<sup>4</sup> ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

2) โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง มี 2 แห่ง

- โรงเรียนสามัคคีราษฎร์บำรุง

- โรงเรียนบ้านเขายายชุม

- การศึกษานอกโรงเรียนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง เปิดให้ประชาชนที่สนใจเข้ารับการศึกษ โดยใช้สถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง จัดการเรียนการสอน เปิดสอนชั้นประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น อละมัธยมศึกษาตอนปลาย

(2) สาธารณสุข

1) พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเขายายชุม ตั้งอยู่ 68/3 หมู่ 1 บ้านเขายายชุม ตำบลแก่ง อำเภอเมืองระยอง

2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแก่งที่อยู่ 61/2 หมู่ 3 บ้านท่าเรือ ตำบลแก่ง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

2.6.4 ระบบบริการพื้นฐาน

(1) การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคม การจราจร ในความรับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง มีถนนทั้งหมด 136 สาย ประเภทของถนน

1. ถนนลูกรัง 51 สาย

2. ถนนลาดยาง 17 สาย

3. ถนนคอนกรีต 100 สาย

4. หินคลุก 1 สาย

(2) การไฟฟ้า

การบริการไฟฟ้าอยู่ในความดูแลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคฯ ปัจจุบันมีครัวเรือนที่ได้รับบริการทั่วถึงประมาณ ร้อยละ 100 แต่ยังมีปัญหาในเรื่องของกำลังไฟฟ้าที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณการใช้งานทำให้เกิดปัญหาไฟฟ้าดก ส่งผลให้เครื่องใช้ไฟฟ้าของประชาชนได้รับความเสียหาย

(3) การประปา

**หมู่ที่ 1** บ้านเขายายชุม

จำนวนครัวเรือน 419 ครัวเรือน จำนวนประชากร 1,605 คน

มีจำนวนครัวเรือนใช้ประปาหมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน 419 ครัวเรือน

**หมู่ที่ 2** บ้านวังปลา

จำนวนครัวเรือน 134 ครัวเรือน จำนวนประชากร 495 คน

มีจำนวนครัวเรือนใช้ประปาหมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน 134 ครัวเรือน

**หมู่ที่ 4** บ้านหัวทุ่ง

จำนวนครัวเรือน 517 ครัวเรือน จำนวนประชากร 2,364 คน

มีจำนวนครัวเรือนใช้ประปาหมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน 517 ครัวเรือน

**หมู่ที่ 5** บ้านเขาโบสถ์

จำนวนครัวเรือน 137 ครัวเรือน จำนวนประชากร 560 คน

มีจำนวนครัวเรือนใช้ประปาหมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน 137 ครัวเรือน

**หมู่ที่ 7** บ้านมาบจันทร์

จำนวนครัวเรือน 170 ครัวเรือน จำนวนประชากร 7054คน

มีจำนวนครัวเรือนใช้ประปาหมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน 170 ครัวเรือน

(4) โทรศัพท์

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ไม่มีองค์การโทรศัพท์ในพื้นที่ ประชาชนใช้โทรศัพท์ในพื้นที่พื้นที่ข้างเคียง ได้แก่ บริษัททีโอทีจำกัด(มหาชน) สาขาเพ และบริษัททีโอทีจำกัด (มหาชน) สาขาเกาะเจด นอกจากนี้ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการติดต่อสื่อสารกัน ทำให้จำนวนตู้โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่ลดลง

(5) ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งไม่มีที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่ การขนส่งวัสดุและจดหมายใช้ไปรษณีย์สาขาเพดูแลรับผิดชอบในการรับส่งจดหมายและพัสดุในพื้นที่ตำบลแก่ง กรณีการรับพัสดุยังมีบริษัทขนส่งของเอกชนทำการจัดส่ง เช่น Kerry Express , DHL

### 2.6.5 ระบบเศรษฐกิจ

(1) การเกษตร

จากสภาพภูมิประเทศและภูมิอากาศของตำบลแก่งที่เหมาะสมต่อการเกษตรกรรม และยังเป็นพืชเศรษฐกิจของจังหวัดระยองด้วย พืชส่วนใหญ่ที่นิยมปลูก ได้แก่ ยางพารา มังคุดทุเรียน เงาะ เป็นต้น

(2) การประมง

พื้นที่ตำบลแก่งมีพื้นที่หมู่ 1 และหมู่ที่ 4 ที่ติดชายทะเลจึงมีอาชีพทำการประมงชายฝั่ง

(3) การปศุสัตว์

เกษตรกรในตำบลแก่งมีการเลี้ยงสัตว์เพื่อการค้า เช่น ไก่ หมู ส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 1 บ้านเขายายชุม และหมู่ที่ 7 บ้านมาบจันทร์

(4) การท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญในเขตพื้นที่ตำบลแก่ง คือ ชายหาดสวนสนเป็นหาดที่มีความสวยงามจุดเด่นของหาดสวนสน คือ ถนนเลียบชายหาดนั้นจะมีต้นสนปกคลุมเหมือนอยู่ในอุโมงค์ของต้นสน ระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตร เป็นเส้นทางที่ได้รับการขนานนามว่าเป็นถนนที่สวยงามที่สุดในจังหวัดระยอง

(5) อุตสาหกรรม

- มีโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 14 บริษัท

- มีอุตสาหกรรมในครัวเรือน จำนวน 8 แห่ง

- การพาณิชย์/กลุ่มอาชีพ คือ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนต่างๆ จำนวน 9 แห่ง

### 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.(2562) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานนคร การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานนคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลพรหมานนครเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลพรหมานนคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane จำนวน 375 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ยึดความตรงตามเนื้อหา(Content Validity) เป็นหลักการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานนคร ใน 4 งาน พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อทางด้านสาธารณสุข รองลงมาทางด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามมาด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรหมานนคร

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80,4.79,4.78 และ 4.71 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82,4.80,4.77และ 4.71 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.(2563) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเต็ด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลเต็ด โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 4 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ และได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านการศึกษา (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (3) งานด้านสาธารณสุขและ (4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเต็ด และมารับบริการจำนวน 11,325 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจในครั้งนี้ จำนวน 386 คน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเต็ด มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การเท่ากับ 9 คะแนน สรุปผลการสำรวจการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเต็ด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ 4 ประเด็นต่อการให้บริการสาธารณะ ดังนี้ 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.002 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.603 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.404. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 และภาพรวมในการสำรวจแต่ละด้าน โดยแยกเป็นสายงานบริการสาธารณะทำการสำรวจ แยกเป็น 4 งาน ดังนี้ 1. งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.402 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.003 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.804 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ข้อเสนอแนะข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นความพึงพอใจ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังต่อไปนี้ 1. ข้อมูลปัญหาในการให้บริการของเทศบาลตำบลเต็ด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธรมีดังนี้ ควรมีนโยบายการจัดการขั้นตอน ระยะเวลาที่มีระบบชัดเจน โปร่งใส ควรจัดระบบการให้บริการที่ดี มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน จุดที่ควรปรับปรุง ประชาชนผู้มารับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อความสะดวก ปัญหาเรื่องนี้ควรติดต่อกับเจ้าหน้าที่คนใด ควรมีบัตรคิวสำหรับผู้มาขอรับบริการ 2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลเต็ด อำเภอเมืองยโสธรจังหวัดยโสธร มีดังนี้ เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ทางสื่อโซเชียลมากขึ้น จัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการและออกนอกสถานที่บ่อยขึ้น ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมรอบๆให้ดูสวยงามอยู่เสมอ เทศบาลทุ่มเทการจัดกิจกรรมส่งเสริมท่องเที่ยวหรือเพิ่มรายได้อย่างจริงจัง ปรับปรุงถนนบางเส้นทางให้ดีขึ้น ปรับปรุงในเรื่องการเก็บขยะ สภาพแวดล้อมของตลาด การให้บริการแก้ไขเรื่องน้ำขัง น้ำเน่าเสีย เพิ่มกล้องวงจรปิด ไฟส่องสว่างตามชุมชน ในจุดเปลี่ยวและเสี่ยงอันตราย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.(2563) งานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี 1. งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง 2. งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร

ส่วนจังหวัดสระบุรี 3. งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) 4. งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดสระบุรี การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีจำนวน 4,800 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยเชิงพรรณนา (Descriptive Method) โดยนำข้อมูลมาหาค่าอัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ 1. งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 94.65 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านโยธา ได้แก่ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง 2. งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี 3. งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 91.12 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) 4. งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 92.42 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ จังหวัดสระบุรี 5. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม มีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประชาชนเฉลี่ยร้อยละ 93.11 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

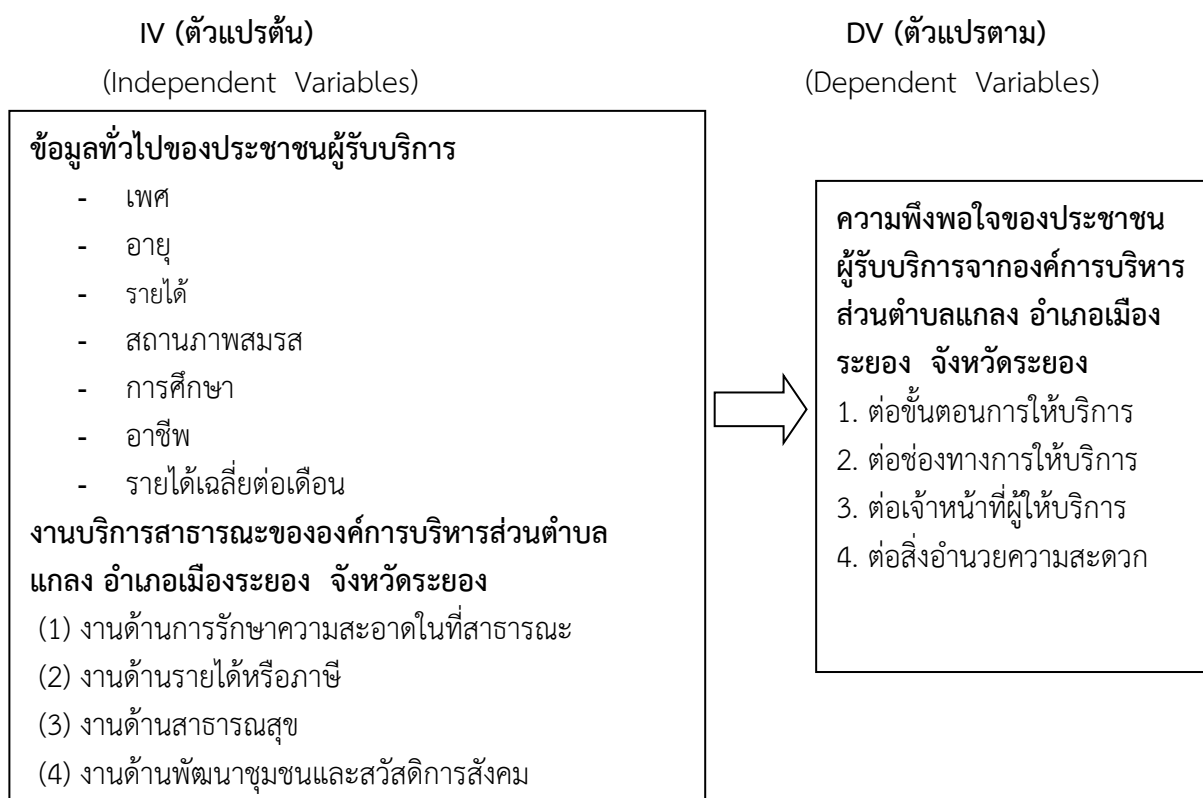
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.(2564) การวิจัยเรื่อง “การประเมินการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. โครงการให้บริการด้านงานสภาเด็กและเยาวชน 2. โครงการให้บริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ 3. โครงการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4. โครงการให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ 5. โครงการให้บริการด้านงานควบคุมอาคารและสิ่งปลูกสร้างซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 355 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกสบาย (Convenience หรือ Accidental Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นกองดินศชาย มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอพบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.35 หากพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกที่ค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.09 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม

มีความพึงพอใจผลสัมฤทธิ์ของภารกิจการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านงานสภาเด็กและเยาวชน และด้านการส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมา คือ ด้านงานบริการไฟฟ้าและแสงสว่าง 4.55 ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4.54 และด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 91.00 90.74 และร้อยละ 90.65 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าด้านคุณภาพของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.50 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า งานสภาเด็กและเยาวชน งานส่งเสริมอาชีพ และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.69 ในขณะที่คุณภาพของการให้บริการด้านงานบริการไฟฟ้าและแสงสว่าง และด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีคุณภาพ ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.25 และร้อยละ 90.20 ส่วนด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการด้านงานส่งเสริมอาชีพ มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.35 รองลงมา คือ การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.96 ด้านงานสภาเด็กและเยาวชน ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ในขณะที่ความพึงพอใจการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านงานบริการไฟฟ้าและแสงสว่าง มีคุณภาพในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.49 และ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 89.75 และร้อยละ 88.55 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจในการบริการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในขั้นตอนการประเมิน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในใจของบุคคล หลังจากความต้องการของบุคคลที่ได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

## 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง นี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามโดยการค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบในการวิจัยโดยมีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง ที่มารับบริการ จำนวน 6,087 คน จากองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการ (1) งานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (2) งานด้านรายได้หรือภาษี (3) งานด้านสาธารณสุข (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด  
 $e$  คือ ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error)  
กำหนดค่าเท่ากับ  $\pm 0.5$  ภายใต้อัตราความเชื่อมั่น 95%

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าใน} \quad n &= \frac{6,087}{1 + 6,087 (0.05)^2} \\ &= 375 \quad \text{ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งมารายละเอียดของขั้นตอน ดังนี้

##### 3.2.1. การสร้างแบบสอบถาม ขั้นตอนการดำเนินงานมีดังนี้

1) ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยศึกษาทฤษฎี และแนวคิด จากตำราวารสาร ผลงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมในเรื่องที่วิจัยและวัตถุประสงค์ และมีลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบให้ข้อเท็จจริงได้

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจในการรับบริการ โดยแบ่งหัวข้อแบบสอบถามออกเป็น

(1) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

(2) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

(3) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข

(4) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยคำถามในแต่ละชุด มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและควรปรับปรุง โดยมีเนื้อหาครอบคลุมภารกิจทั้งหมด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบ Face-to-Face หรือให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ตอบเอง และวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Phone Interview) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 375 ราย ผู้ที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ แล้วมาดำเนินการดังต่อไปนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาตรวจสอบความถูกต้องของการตอบแบบสอบถามในแต่ละชุด ซึ่งจะแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกอีกครั้ง

3.4.2 การประมวลผลข้อมูล นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความ แล้วประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยแยกวิเคราะห์ตามลำดับและรายงานผลเป็นค่าสถิติเชิงพรรณนาในแต่ละส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percent) จากนั้นแปลความหมายในลักษณะบรรยายด้วยตาราง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการวิเคราะห์โดยรวม รายข้อและรายด้าน โดยจำนวนร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ศึกษาทำการจัดหมวดหมู่ของคำตอบหรือข้อคิดเห็นที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกันแล้วบรรยายสรุป

3.4.3 วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลเพื่อนำไปเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สำหรับตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกภารกิจ ” ประกอบด้วยข้อคำถามการบริการ 4 ด้าน (ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่ง

อำนวยความสะดวก ข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจได้นำมาลงรหัส (Coding) และผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS คำนวณค่าสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผล และการแปลผล ดังนี้

1) การวิเคราะห์ตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ” ข้อมูลรายข้อคำถามใช้การแจกแจงความถี่และการคิดค่าร้อยละ

การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

ค่าคะแนน	5	คะแนน	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	คะแนน	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าคะแนน	3	คะแนน	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	2	คะแนน	หมายถึง	พอใจน้อย
ค่าคะแนน	1	คะแนน	หมายถึง	ควรปรับปรุง

2) หลักเกณฑ์การแปลผลโดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้
คะแนน 1.00 - 1.80	ควรปรับปรุง
คะแนน 1.81 - 2.60	พอใจน้อย
คะแนน 2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง
คะแนน 3.41 - 4.20	พอใจมาก
คะแนน 4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด

3) การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราค่าร้อยละ หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1 – 5 คะแนน) จะมีการแปรค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

การแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95	ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95		ระดับคะแนน 9

ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	90	ระดับคะแนน	8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	85	ระดับคะแนน	7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	80	ระดับคะแนน	6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	75	ระดับคะแนน	5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	70	ระดับคะแนน	4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	65	ระดับคะแนน	3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	60	ระดับคะแนน	2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	55	ระดับคะแนน	1
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	50	ระดับคะแนน	0

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้  
 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง  
 นำเสนอโดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิตีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบน  
 มาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 3.5.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ $\bar{X}$ )

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\sum x$  คือ ผลบวกของข้อมูลทุกค่า

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

#### 3.5.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ ค่า S.D.)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N(\sum x)^2 - \sum x^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$(\sum x)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและติดต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แกลง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจ โดยผลการศึกษา แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแกลงโดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแกลง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$\bar{X}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ย

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**เพศ** ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.1 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 26.9

**อายุ** ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.9 และผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีน้อยที่สุด ร้อยละ 5.3

**สถานภาพสมรส** ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 70.9 รองลงมาคือสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 16.8 และมีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 12.3

**การศึกษา** ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 22.7 และผู้รับบริการมีระดับการศึกษาปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.3

**อาชีพ** ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 18.9 และผู้รับบริการมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.8

**รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน** ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.4 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.3 และผู้รับบริการมีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.8 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าจำนวน ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	101	26.9
หญิง	274	73.1

<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	20	5.3
20 – 39 ปี	127	33.9
40 – 59 ปี	141	37.6
60 ปีขึ้นไป	87	23.2
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	63	16.8
สมรส	266	70.9
หม้ายหย่า/แยกกันอยู่	46	12.3
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	85	22.7
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	203	54.1
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส.	52	13.9
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	19	5.0
ปริญญาตรี	16	4.3
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	19	5.1
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	41	10.9
ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ	28	7.5
ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ	121	32.3
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	39	10.4
นักเรียน/นักศึกษา	18	4.8
เกษตรกร / ประมง	38	10.1
อื่นๆ ระบุ รับจ้างทั่วไป	71	18.9
<b>ข้อความ</b>	<b>จำนวน</b>	<b>ร้อยละ</b>
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>
<b>รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	48	12.8
5,000 - 10,000 บาท	223	59.4
10,001 - 15,000 บาท	61	16.3
15,001 - 20,000 บาท	27	7.2
20,001 - 25,000 บาท	6	1.6
25,001 - 30,000 บาท	7	1.9
30,001 บาทขึ้นไป	3	0.8
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.0</b>

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

**ขั้นตอนการให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการเก็บกวาดบำรุงรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4

**ช่องทางการให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน ได้หลายแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บกจุดบริการมีความชัดเจน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้นน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการและความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.2 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

**สิ่งอำนวยความสะดวก** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.2

**ตารางที่ 4.2** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	5
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.78	0.62	95.6	พอใจมากที่สุด	5
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.79	0.62	95.8	พอใจมากที่สุด	3
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.81	0.63	96.2	พอใจมากที่สุด	1
5. การให้บริการเก็บกวาดบำรุงรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	4.77	0.61	95.4	พอใจมากที่สุด	7
6. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	4.80	0.59	96.0	พอใจมากที่สุด	2
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.79	0.60	95.8	พอใจมากที่สุด	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.62</b>	<b>95.8</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.79	0.62	95.8	พอใจมากที่สุด	2
2. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	4.77	0.61	95.4	พอใจมากที่สุด	3
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.76	0.59	95.2	พอใจมากที่สุด	5
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website	4.80	0.81	96.0	พอใจมากที่สุด	1
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.78	0.60	95.6	พอใจมากที่สุด	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.61</b>	<b>95.6</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.83	0.63	96.6	พอใจมากที่สุด	1
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	4
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	4.82	0.64	96.4	พอใจมากที่สุด	2
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.63	96.4	พอใจมากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	4
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	6
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.82</b>	<b>0.61</b>	<b>96.4</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.81	0.63	96.2	พอใจมากที่สุด	2
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	4



ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	2
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.82	0.63	96.4	พอใจมากที่สุด	1
5. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณที่สาธารณะอย่างทั่วถึง	4.79	0.62	9.8	พอใจมากที่สุด	5
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	6
ภาพรวม	4.80	0.63	96.0	พอใจมากที่สุด	

### ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 ในกรณีจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.3

### ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD.)	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.62	95.8	พอใจมากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.63	96.0	พอใจมากที่สุด	2
ภาพรวม	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	

### ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

**ขั้นตอนการให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้ายที่แสดงขั้นตอน

อย่างชัดเจน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2

**ช่องทางการให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจนและจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสมและสะดวกสบายในการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้นน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือ ร้อยละ 94.8

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส และให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6

**สิ่งอำนวยความสะดวก** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการและ“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.4

**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเกล่ง

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
<b>ต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.82	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	1
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	2
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.80	0.60	96.0	พอใจมากที่สุด	3
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	4

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.77	0.58	95.4	พอใจมากที่สุด	6
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	5
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.76	0.58	95.2	พอใจมากที่สุด	7
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.61</b>	<b>95.8</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	
<b>ต่อช่องทางในการให้บริการ</b>					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	2
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ	4.78	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	2
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.74	0.56	94.8	พอใจมากที่สุด	5
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website	4.80	0.60	96.0	พอใจมากที่สุด	1
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.76	0.59	95.2	พอใจมากที่สุด	4
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.57</b>	<b>95.4</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	
<b>ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.82	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	1
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.81	0.59	96.2	พอใจมากที่สุด	2
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	4.81	0.60	96.2	พอใจมากที่สุด	2
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	0.58	95.6	พอใจมากที่สุด	6
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.56	95.	พอใจมากที่สุด	5
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้	4.80	0.55	96.0	พอใจมากที่สุด	4
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.60</b>	<b>96.0</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	
<b>ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.77	0.58	95.4	พอใจมากที่สุด	5
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.80	0.60	96.0	พอใจมากที่สุด	1
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.79	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	3
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.80	0.61	95.4	พอใจมากที่สุด	1
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	4
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.76	0.58	95.2	พอใจมากที่สุด	6
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.59</b>	<b>95.6</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	

### ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.5

**ตารางที่ 4.5** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ งานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.61	95.6	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.77	0.57	95.2	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.60	95.8	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.59	95.4	พอใจมากที่สุด	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.61</b>	<b>95.8</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	

### ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

**ขั้นตอนการให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคเท่าเทียมกันน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6

**ช่องทางการให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสมสะดวกสบายในการใช้บริการและเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์หรือทาง website เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้นน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการและมีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ

ของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการแต่งกาย  
สุขภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0

**สิ่งอำนวยความสะดวก** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือ  
ร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก  
เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการและ“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือใน  
การให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความ  
สะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความ  
พึงพอใจความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือ  
ร้อยละ 95.0 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.6

**ตารางที่ 4.6** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ งานด้าน  
สาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
<b>ต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.83	0.61	96.6	พอใจมากที่สุด	1
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.79	0.64	95.8	พอใจมากที่สุด	6
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.82	0.65	96.4	พอใจมากที่สุด	2
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	5
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	4.78	0.63	95.6	พอใจมากที่สุด	7
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.81	0.67	96.2	พอใจมากที่สุด	3
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	4.81	0.69	96.2	พอใจมากที่สุด	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.66</b>	<b>96.2</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	
<b>ต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.79	0.68	95.8	พอใจมากที่สุด	4
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายการใช้บริการ	4.81	0.67	96.2	พอใจมากที่สุด	1
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.77	0.62	95.4	พอใจมากที่สุด	5
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่ายและมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ตลอดเวลาสถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์หรือทางwebsite	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	3
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	4.81	0.59	96.2	พอใจมากที่สุด	1
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.61</b>	<b>96.0</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	
<b>ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.82	0.66	96.4	พอใจมากที่สุด	1
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.75	0.62	95.0	พอใจมากที่สุด	6
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	4
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.80	0.63	96.0	พอใจมากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.64	95.8	พอใจมากที่สุด	4

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	1
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.62</b>	<b>96.0</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	
<b>ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	4
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.81	0.64	96.2	พอใจมากที่สุด	1
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.80	0.51	96.0	พอใจมากที่สุด	3
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.81	0.57	96.2	พอใจมากที่สุด	1
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.78	0.69	95.6	พอใจมากที่สุด	5
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.75	0.61	95.0	พอใจมากที่สุด	6
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.64</b>	<b>95.8</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	

#### ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.7

#### ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.66	96.2	พอใจมากที่สุด	1
2. ต่อช่องทางทางการให้บริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	2
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	2
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.64	95.8	พอใจมากที่สุด	4
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.63</b>	<b>96.0</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	

#### ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจการให้บริการประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

**ขั้นตอนการให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 พิจารณารายละเอียดพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.86 หรือร้อยละ 97.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการ

ให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

**ช่องทางการให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website เป็นต้นเป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บกจุดบริการมีความชัดเจน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้นน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6

**สิ่งอำนวยความสะดวก** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2 รายละเอียดในตารางที่ 4.8

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ค่าร้อยละของคะแนน	การแปลผล	ลำดับที่
<b>ต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.84	0.62	96.8	พอใจมากที่สุด	1
2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.82	0.63	96.4	พอใจมากที่สุด	3
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	0.61	96.6	พอใจมากที่สุด	2
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.60	96.2	พอใจมากที่สุด	4
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เสมอภาคและเท่าเทียมกัน	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	6
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.79	0.63	95.8	พอใจมากที่สุด	7
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.81	0.61	96.2	พอใจมากที่สุด	4
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.63</b>	<b>96.2</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	
<b>ต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บกจุดบริการมี					

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
ความชัดเจน	4.80	0.63	96.4	พอใจมากที่สุด	2
2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้ บริการ	4.79	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	3
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความ คิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.77	0.59	95.8	พอใจมากที่สุด	5
4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลาย รูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อกง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับ โทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website	4.81	0.60	96.6	พอใจมากที่สุด	1
5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและ เบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อ สอบถาม	4.78	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	4
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.62</b>	<b>95.8</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	
<b>ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.84	0.61	96.8	พอใจมากที่สุด	1
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.78	0.59	95.6	พอใจมากที่สุด	6
3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ	4.82	0.62	96.4	พอใจมากที่สุด	3
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.83	0.61	96.6	พอใจมากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.60	96.0	พอใจมากที่สุด	5
6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้	4.82	0.61	96.4	พอใจมากที่สุด	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.82</b>	<b>0.64</b>	<b>96.4</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	
<b>ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.82	0.60	96.4	พอใจมากที่สุด	2
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.83	0.60	96.6	พอใจมากที่สุด	1
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.81	0.62	96.2	พอใจมากที่สุด	3
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	4
5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.80	0.62	96.0	พอใจมากที่สุด	4
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.76	0.63	95.2	พอใจมากที่สุด	6
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.60</b>	<b>96.0</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง  
อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 เมื่อ  
พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82



หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.9

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.63	96.2	พอใจมากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	4.79	0.62	95.8	พอใจมากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.64	96.4	พอใจมากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.60	96.0	พอใจมากที่สุด	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.62</b>	<b>96.1</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	

**สรุป ความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง**

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการทุกภารกิจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและงานด้านสาธารณสุข เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.10

**ตารางที่ 4.10** สรุป ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง

ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของคะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. งานด้านงานการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	4.80	0.61	96.0	พอใจมากที่สุด	2
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.79	0.61	95.8	พอใจมากที่สุด	2
3. งานด้านสาธารณสุข	4.80	0.63	96.0	พอใจมากที่สุด	4

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.81	0.64	96.2	พอใจมากที่สุด	1
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.64</b>	<b>96.0</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ ดังนี้ (1) งานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (2) งานด้านรายได้หรือภาษี (3) งานด้านสาธารณสุข (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงาน ตามตารางที่ 4.10 ดังนี้ ร้อยละ 96.0 ร้อยละ 95.8 ร้อยละ 96.0 และร้อยละ 96.2

$$\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= \frac{384}{4} \\ &= 96.0 \end{aligned}$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 10 \text{ คะแนน}$$

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง

#### 3.1 สิ่งที่น่าสนใจ

(1) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และบุคลากร ให้การดูแลและเอาใจใส่ประชาชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุ อาสาสมัครสาธารณสุขจะเข้ามาทำการตรวจสุขภาพ เจาะเลือด วัดความดัน ฝึกอาชีพ และแจกถุงของขวัญให้ในโอกาสพิเศษ เช่น วันผู้สูงอายุ

(2) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ให้การสนับสนุนส่งเสริมผู้ค้าขายชายหาด เพื่อเพิ่มช่องทางการหารายได้ให้แก่ประชาชน

(3) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง เพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนในการเสียภาษี โดยการใช้แอปพลิเคชัน โอน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วขึ้น

(4) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ให้บริการเรื่องการฉีดวัคซีน แมว สุนัข เป็นประจำปี โดยจะมีประกาศล่วงหน้า

#### 3.2 ปัญหา

(1) องค์การบริหารส่วนตำบลแกลง ใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์หลายหลายมากขึ้น เช่น ทางเฟซบุ๊ก ทางเว็บไซต์ แต่ประชาชนที่ไม่มีความชำนาญในการใช้ กลุ่มหนึ่งเป็นผู้สูงอายุ อีกกลุ่มหนึ่งเป็นประชาชนทั่วไป แต่ไม่มั่นใจในการใช้ เกรงจะถูกหลอกลวง

(2) รถเก็บขยะ จะบีบขยะทำให้มีน้ำขยะบนถนน มีกลิ่นเหม็น

(3) มีเสาไฟฟ้าและต้นไม้ล้มที่หมู่ 4 บางแห่งไฟดับ

### **3.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

(1) องค์การบริหารส่วนตำบลแกลง ควรดูแลการตัดต้นไม้ กิ่งไม้ และหญ้าริมถนน

(2) หน้าฝนท่อระบายน้ำไม่ทัน

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยองพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการทุกภารกิจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและงานด้านสาธารณสุข เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

#### 5.2 ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการดำเนินงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายและแผนพัฒนาในด้านต่างๆแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความมุ่งหมายเพื่อการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนดีขึ้น จะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมากที่สุด บทบาทและภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นบทบาทที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ในทุกขั้นตอนเพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ดี ทั้งนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง มีการบริหารจัดการโดยยึดถือตามหลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good governance) อย่างเคร่งครัดแล้ว ถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการที่ดีใหม่ที่จะสร้างสรรค์ ประชาธิปไตยจากฐานรากที่แท้จริง ชุมชนจะสามารถอยู่ร่วมกันสร้างสรรค์ และจรรโลงให้ เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงต่อไป

จากผลสรุปการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง ในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ ดังนี้

##### 5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงาน และมีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต้องเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตน การจัดทำแผนพัฒนาจะต้องมาจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

2) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง จะต้องมีการกำกับ และติดตามประเมินผล นำผลการประเมิน มาทำการปรับปรุงแก้ไขอย่างแท้จริง

3) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละด้านและมีการดำเนินการทั้งเชิงรับและเชิงรุกอย่างรวดเร็ว

4) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานภายใต้ผลของการประเมินการปฏิบัติราชการทั้งจากภายนอกองค์กร เช่น ประชาชนผู้รับบริการและจากภายในองค์กร เช่น เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานทุกระดับ ทุกหน่วยงาน

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่มีงานที่ต้องพัฒนา ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ คือ ความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ต้องแสดงให้เห็นหรือผู้ที่แสดงความคิดเห็นเห็นว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนหรือข้อที่แสดงความคิดเห็นนั้น เช่น กล้องนี้จะถูกเปิดโดย ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานเท่านั้น คนอื่นไม่มีสิทธิ์ตัดตอนปัญหา หรือมีบอร์ดแสดงการตอบสนองต่อข้อเสนอแนะที่ได้ดำเนินการไปแล้ว เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนว่า "องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ใส่ใจทุกรายละเอียดที่ประชาชนเสนอมา" และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเขียนแสดงความคิดเห็น โดยมีปากกาหรือดินสอและกระดาษสำหรับการเขียนให้ด้วย หรือทำเป็นแบบสอบถามสั้น ๆ ประเด็นที่ประชาชนสนใจ เพื่อให้ประชาชนเลือกตอบ การแสดงความคิดเห็นลักษณะนี้มีความเหมาะสมกับประชาชนที่ไม่ชอบการใช้เทคโนโลยีหรือใช้ไม่ชำนาญการใช้ และต้องการแสดงความคิดเห็นเป็นการส่วนตัว นอกจากนั้นควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง เพื่อเสนอให้ฝ่ายบริหารทราบต่อไป

5.2.3 ข้อเสนอเพิ่มเติมของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

#### (1) สิ่งที่ประทับใจ

1) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และบุคลากร ให้การดูแลและเอาใจใส่ประชาชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุ อาสาสมัครสาธารณสุขจะเข้ามาทำการตรวจสุขภาพ เจาะเลือด วัดความดัน ฟังอวัยวะ และแจกถุงของขวัญให้ในโอกาสพิเศษ เช่น วันผู้สูงอายุ

2) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ให้การสนับสนุนส่งเสริมผู้ค้าขายชายหาด เพื่อเพิ่มช่องทางการหารายได้ให้แก่ประชาชน

3) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง เพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนในการเสียภาษี โดยการใช้ออปพลิเคชัน โอน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วขึ้น

4) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ให้บริการเรื่องการฉีดวัคซีน แมว สุนัข เป็นประจำปี โดยจะมีประกาศล่วงหน้า

#### (2) ปัญหา

1) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์หลายหลายมากขึ้น เช่น ทางเฟซบุ๊ก ทางเว็บไซต์ แต่ประชาชนที่ไม่มีความชำนาญในการใช้ กลุ่มหนึ่งเป็นผู้สูงอายุ อีกกลุ่มหนึ่งเป็นประชาชนทั่วไป แต่ไม่มั่นใจในการใช้ เกรงจะถูกหลอกลวง

2) รถเก็บขยะ จะบิขขยะทำให้มีน้ำขยะบนถนน มีกลิ่นเหม็น

3) มีเสาไฟฟ้าและต้นไม้ล้มที่หมู่ 4 บางแห่งไฟดับ

#### (3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ควรดูแลการตัดต้นไม้ กิ่งไม้ และหญ้าริมถนน

## 2) หน้าฝนต่อระบายน้ำไม่ทัน

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ควรนำไปใช้

1. ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องประเด็นที่เป็นปัญหาของประชาชน ในฐานะผู้บริหารระดับท้องถิ่นต้องเร่งดำเนินการแก้ไขในสิ่งที่ประชาชนต้องการ เร่งพัฒนางานด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนพัฒนาท้องถิ่นและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรโดยเร็ว ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

ปัญหาของผู้สูงอายุที่ไม่ชำนาญในการใช้สมาร์ทโฟนที่จะเป็นปัญหาในอนาคตโดยโครงสร้างประชากรที่จะเปลี่ยนไปเป็นผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ต้องขอความร่วมมือสมาชิกในครอบครัวของผู้สูงอายุให้ช่วยอธิบายและสอนวิธีการใช้เทคโนโลยีเหล่านั้น เพื่อความสะดวกสบายของผู้สูงอายุในครอบครัว สามารถช่วยลดภาระงานต่างๆได้ และสมาชิกในครอบครัวสามารถดูแลผู้สูงอายุในครอบครัวของตนเองได้

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาที่ ควรนำไปใช้

ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องประเด็นที่เป็นปัญหาของประชาชน ควรนำผลการศึกษานี้ไปดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไข การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่ง ให้ดียิ่งๆขึ้นไป ถ้าผลที่ได้รับจากการได้รับบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นตรงกับความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ดังกล่าวข้างต้น

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. “ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563,” สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2565 จาก <http://www.info.dia.go.th/public/surveyStat.do?> Random
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. แนวทางการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ผ่านการเล่นสนามเด็กเล่นสร้างปัญญา. (ออนไลน์) สืบค้นวันที่ 1 พฤษภาคม 2565 จาก <http://www.dla.go.th> > upload > type2 > 2022/11
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ
- นายเกษม พงษ์เดช.(2558) *การวิจัยการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก: องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่.*
- กุลชน ธนาพงศ์ธร. (2528). *หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2530). *จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1* นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- \_\_\_\_\_. (2538) *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ ในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8* นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- จักรแก้ว นามเมืองและคณะ. (2560). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาล ตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร.(2536) *การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.* กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดบริการ* พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย.(2511).*คุณภาพการให้บริการ.*(ออนไลน์) สืบค้นวันที่ 1 พฤษภาคม 2558 แหล่งข้อมูลอ้างอิง [www.tpa.or.th/.../read\\_this\\_book\\_topic.php?](http://www.tpa.or.th/.../read_this_book_topic.php?)
- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า* พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: บริษัท ประชุมทอง พรินติ้ง กรุ๊ป จำกัด
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล.* ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เทพนม เมืองแมน, สวิง สุวรรณ.(2529). *พฤติกรรมองค์กร.* กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการ ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์, “การปฏิรูปภาคราชการสู่สภาพที่พึงปรารถนา: ทำอย่างไร ใครรับผิดชอบ”, วารสารข้าราชการ , ปีที่ 42 ฉบับที่ 2 (2540), หน้า 24-43.
- ธงชัย สันติวงษ์.(2534). *การตลาดสำหรับนักบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ :ไทยวัฒนาพานิช
- ธวัชชัย งามสันติวงษ์. (2545). *หลักการและวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ในงานสถิติเพื่อการวิจัย.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ บริษัท 21 เซ็นจูรี่ จำกัด
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ.การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่.สืบค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2561.

แหล่งข้อมูลอ้างอิง.wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่.  
บุญเรียง ขจรศิลป์.(2539). **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประยูร กาญจนตุล. (2549) **กฎหมายการปกครอง**. พระนคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.

ปฐม มณีโรจน์. **ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

\_\_\_\_\_. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร:

ปวิลักษณ์ หล่อพลุกิจสกุล.(2560). **การศึกษาแนวทางการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน**

**กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา เขตดินแดง**

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย.(พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561). สืบค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2561

แหล่งข้อมูลอ้างอิง [psdg.anamai.moph.go.th/download/agreement/SARpsdg60/](https://psdg.anamai.moph.go.th/download/agreement/SARpsdg60/)

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ.2546 ทิศทางการปกครองท้องถิ่นของไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ.

กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน,

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.(2562) **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล**

**ตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร.**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.(2563) **รายงานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล**

**ตำบลเค็ด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร.**

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.(2563) **รายงานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ**

**องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี.**

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.(2564) **รายงานวิจัยเรื่อง “การประเมินการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล**

**ทุ่งสมอ อำเภอพนมทวนจังหวัดกาญจนบุรี.**

รศคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, “ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่น”, เอกสารการสอนชุด

วิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15, (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559) รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .--กรุงเทพฯ

: สถาบันพระปกเกล้า, บริษัท ชัน แพคเกจจิ้ง (2014) จำกัด.

วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย,

(กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น, 2558), หน้า 39-44.

วีระศักดิ์ เครือเทพ, เครือข่าย.(2550) **นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** บทวิเคราะห์ว่าด้วยการ

บริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความ

รับผิดชอบต่อสาธารณะ, กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

วาทีตต์ เรียมริมมะดัน. (2556) **ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การ**

**บริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา**.สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา

สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.(2538). **พฤติกรรมผู้บริโภค** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา

\_\_\_\_\_. (2549) **การวิจัยการตลาด** กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด

สมคิด เลิศไพฑูรย์ และคณะ. (2546) “**ศึกษาสภาพปัญหาแนวทางการปรับปรุงรูปแบบการบริหารและแนวทาง**

**การพัฒนาพื้นที่เกาะสมุย**”, รายงานการวิจัยเสนอต่อกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. สถาบันวิจัยและให้

คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



สมคิด เลิศไพฑูรย์ และคณะ.(2541). “การจัดการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ: ศึกษากรณีจังหวัดภูเก็ต”, รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย.

สมชาติ กิจยรรยง (2537) เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น

สมิต สัจฉกร.(2543) การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542, (กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา, 2542,) หน้า 5-9.

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง “จำนวนประชากร แยกเพศ คร่าวเรือน” สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2565. <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/home.php>

Applewhite, Phillip B (1965).*Organizational Behavior*. New York :Prentice – Inc.,Hall , pp. 8

Cranny, C.J. and et.al.1992. *Job Satisfaction : How People Feel about their Jobsand How It Affects Their Performance*. New York : Lexington Books

Gronroos. C. (1992). *Strategic Management and Marketing in the Public Sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Management

Locke, E.A. 1976. *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. In M.D. Dunnette(ed.). *Handbook of Industrial and Personality*. Chicago:Rand McNally New Jersey : Prentice Hall.

Morse.(1958) *Satisfactions in the white collar job*. Michigan: University of Michigan Press.

nt=true#sthash.Hy1Wsfvm.dpuf

Philip Kotler and Armstrong (2003) *marketing management* Upper Saddle River,N.J.: Prentice Hall.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988) “SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality.” *Journal of Retailing* 64 (1) : 12-40.

Strauss and Sayless (1960). *Personal: The Human Problem of Management*. New York :Prentice – Inc.,Hall. pp.119-121)

Schermerhorn,J. (1984). *Manager for Productivity*. New York : John Wiley and sons.pp. 230

[http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?bookID=1285&pageid=11&read=true&count=true#sthash.Hy1Wsfvm.dpuf](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=11&read=true&count=true#sthash.Hy1Wsfvm.dpuf)

## คณะผู้วิจัย

๑๑.๑	ดร.เสนีย์	สุวรรณดี	ที่ปรึกษาโครงการ
๑๑.๒	รศ.ดร.ณัฐพล	ชั้นธไชย	ที่ปรึกษาโครงการ
๑๑.๓	ผศ.ภาพกนก	ช่วยชู	หัวหน้าโครงการวิจัย/ผู้รับมอบอำนาจแทนอธิการบดี
๑๑.๔	ผศ.ดร.ธารทิพย์	พจน์สุภาพ	นักวิจัย
๑๑.๕	ดร.ชนิกานต์	พนมอุปถัมภ์	นักวิจัย
๑๑.๖	ผศ.ธณกร	เทียมอุดมฤกษ์	นักวิจัย
๑๑.๗	อาจารย์จงจิตต์	แช่ลี	นักวิจัย

ภาคผนวก

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแกหลง  
อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง









