



# รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)



## คำนำ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว และ ๒) ศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) โดยกลุ่มตัวอย่างคือจำนวนผู้เข้ารับบริการภายในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จำนวน ๑๕๐ คน โดยสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากผู้เข้ามาใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และจัดทำรายงานให้สำเร็จลุล่วง ทำให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไปทางองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จึงขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มา ณ โอกาสนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว และ ๒) ศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) โดยกลุ่มตัวอย่างคือจำนวนผู้เข้ารับบริการภายในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จำนวน ๑๕๐ คน โดยสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ ช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือช่วง ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๓ ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามคือมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๗ และสถานภาพของผู้มารับบริการ เป็นประชาชนผู้รับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๔๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๓ ๘๓.๓๓ ๗๙.๕๖ และ ๗๑.๘๓ ตามลำดับ

## สรุปผลการประเมิน

### รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ บัดนี้ การดำเนินการดังกล่าวได้เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอเสนอผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว แสดงดังตาราง สรุปผลได้ดังนี้

**ตาราง ๑** สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
๑. ด้านเวลา	๘๓.๓๓	มาก
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๙.๕๖	มาก
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๖.๙๓	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๑.๘๓	มาก
<b>รวม</b>	<b>๘๐.๔๑</b>	<b>มาก</b>

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สรุปผลการประเมิน	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ ขอบเขต	๒
๑.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๒
บทที่ ๒ วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓
๒.๑ แนวคิดการจัดการบริการสาธารณะ	๓
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๕
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๙
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ	๑๑
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้	๑๑
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้	๑๑
๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๑
๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๒
บทที่ ๔ ผลการดำเนินงาน	๑๓
๔.๑ ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว	๑๓
๔.๒ ตอนที่ ๒ ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	๑๕
๔.๓ ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ	๑๘
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๑๙
๕.๑ สรุปผล	๑๙
๕.๒ อภิปรายผล	๑๙
๕.๓ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	๒๐
บรรณานุกรม	๒๑
ภาคผนวก	๒๒
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม ในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	๒๓
ภาคผนวก ข โครงสร้างส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว (ขนาดกลาง)	๒๔

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	๑๓
ตารางที่ ๔.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประเด็นที่ ๑ ความพึงพอใจด้านเวลา	๑๕
ตารางที่ ๔.๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประเด็นที่ ๒ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	๑๖
ตารางที่ ๔.๔ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประเด็นที่ ๓ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๑๖
ตารางที่ ๔.๕ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประเด็นที่ ๔ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๗

## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ ๓.๑ QR code แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕	๑๑
ภาพที่ ๔.๑ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	๑๔
ภาพที่ ๔.๒ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	๑๔
ภาพที่ ๔.๓ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	๑๕
ภาพที่ ๔.๔ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ	๑๕

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีชื่อย่อว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการบริหารท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ โดยยกฐานะจากสภาตำบล การเกิดขึ้นขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจตนารมณ์ของรัฐบาล ที่ต้องการให้มีหน่วยของการปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับรากฐาน คือ ระดับตำบล เพื่อดูแลปัญหาความต้องการของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นรูปแบบที่รัฐบาลมุ่งหวังให้เป็นหน่วยการปกครองตนเองสำหรับชุมชนชนบท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๑ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในอนาคต จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ท้องถิ่นเกิดการตื่นตัว โดยต้องเข้าไปทำหน้าที่ให้ท้องถิ่นอยู่ดีกินดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะช่วยเหลือประชาชนได้ทุกโอกาสและความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐ จึงมีความจำเป็นต้องปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ตามมาตรา ๕๒ ของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวพระราชกฤษฎีกา ซึ่งต้องมีหลักเกณฑ์อย่างน้อย ๒ หมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมวด ๗ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยในปี ๒๕๔๗ กระทรวงมหาดไทยให้การดูแลและช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงเป็นที่มาของ “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติ และในปี พ.ศ. ๒๕๔๘ กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกา หมวด ๓ หมวด ๔ หมวด ๖ และหมวด ๘ รวม ๖ หมวด สำหรับหมวดที่ ๒ กระทรวงมหาดไทยไม่ได้สั่งการให้ดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถกระทำได้ตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย ซึ่งหนังสือกระทรวงมหาดไทยที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ การที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และส่งเสริม สนับสนุน การเสริมสร้างธรรมาภิบาลให้ประสบผลสำเร็จ จึงมีความจำเป็นต้องให้คนใน



องค์กร ทั้งผู้บริหารซึ่งเป็นข้าราชการการเมือง สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติเป็นผู้แทนจากประชาชน และข้าราชการหรือพนักงาน ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของธรรมาภิบาล โดยทั้ง ๓ ฝ่าย ต้องมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเสริมสร้างให้ทุกคนนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จึงดำเนินการศึกษา ในเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีการบริการประชาชนที่ดีขึ้น พึงพอใจมากขึ้น และมีแนวทางในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทั้งหมดจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น ภูมิภาค และประเทศชาติสืบต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์

- ๑.๒.๑ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๑.๒.๒ ศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## ๑.๓ ขอบเขต

### ๑.๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง จำนวน ๑๔๐ คน

### ๑.๓.๒ ระยะเวลา

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

## ๑.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## บทที่ ๒

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ๒.๑ แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ใน ความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, ๒๕๕๒) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, ๒๕๕๗)

#### ๒.๑.๑ การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, ๒๕๔๒) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น ๔ ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะ ที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น, ๒๕๕๐)

#### ๒.๑.๒ วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (๒๕๕๔) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครอง ทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข ๒ ประการ คือ

๑. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ในกฎหมายมหาชน ซึ่งความถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะ นั้นด้วยตนเอง อันได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการและหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับดูแล ให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจ

หน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

๒. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

### ๒.๑.๓ หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, ๒๕๕๔, หน้า ๘๕-๘๖)

๑. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมิได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

๒. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

๓. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

๔. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

๕. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดย ผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

๖. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร อย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสาร ที่มีอยู่

๗. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้องการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชน ให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

## ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจสนองความต้องการแก่ลูกค้า ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการบริการได้ ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, ๒๕๕๒)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของผู้ให้บริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, ๒๕๕๖) โดยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

๑. กิจกรรมกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการกระทำใด ๆ ของหน่วยให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ

๒. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ คำปรึกษา การรับประกัน เป็นต้น

๓. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ

๔. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

### ๒.๒.๑ หลักการการให้บริการ

บดินทร์ธร บัวรอด (๒๕๕๙) อธิบายว่า จอห์น ดี มิลเลอร์ แสดงทัศนะถึงค่านิยมในการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน อันมีสาระสำคัญประกอบไปด้วย

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมของการให้บริการภาครัฐที่ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือกีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลภายใต้มาตรฐานของการให้บริการแบบเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลา อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในทางตรงข้ามหากการบริการของภาครัฐไม่มีความตรงต่อเวลาก็จะเป็นการยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้

๓. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มีมารับบริการ (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ซึ่งความเสมอภาคและบริการที่ตรงต่อเวลาจะไม่มีประโยชน์ถ้าหากจำนวนของการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจ ในระยะยาวได้

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานให้บริการว่าจะหยุดบริการในช่วงใดก็ได้

๕. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มณีรัตน์ แต่งอ่อน (๒๕๕๑, หน้า ๓๔) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุก จากแนวคิดของชูวงศ์ ฉายะบุตร ดังนี้

๑. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย

๑.๑ ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๑.๒ การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

๑.๓ ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ

การพัฒนาการให้บริการให้มีความประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถกระทำได้ ๓ ลักษณะ คือ

๒.๑ การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน

๒.๒ การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด

๒.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรของความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก นอกจากนี้การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการสมควรจะได้รับ และควรให้คำแนะนำด้วยความพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีทัศนคติไม่ติดต่อการบริการของรัฐ ซึ่งอาจมองว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสาร การทำความเข้าใจกัน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ใหม่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้น ยอมรับฟังความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการ นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

๕. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานราชการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการบริการที่เกิดจากความรู้สึกภายใน (Service Mind) ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงานราชการ อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดี และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคลากร รวมถึงภาพลักษณ์ที่เป็นองค์กรรวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ

๖. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

๖.๑ การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

๖.๒ การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

อำนาจ ตั้งเจริญชัย (๒๕๔๗, หน้า ๓๕) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร ทั้งผู้บริหาร ขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการ เกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า โดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วย

๑. ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ
๒. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป
๓. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
๔. สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์
๕. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่ และขั้นตอนทางการบริการ
๖. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน รับเงินในรูปบัตร

เครดิต เป็นต้น

ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีคุณลักษณะที่ดีดังนี้

๑. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
๒. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
๓. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
๔. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
๕. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
๖. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
๗. หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ ต่อผู้มาขอรับบริการ
๘. ยกให้ประชาชนเป็นผู้รับอยู่เสมอ
๙. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
๑๐. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิก การพูด และความรู้อื่นๆ

๑๑. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
๑๒. แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่ามีความสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
๑๓. ยกย่องผู้มาติดต่อขอรับบริการ

### ๒.๒.๒ ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการ สามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, ๒๕๕๖)

#### ๑. เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

๑.๑ สร้างความพอใจและความจงรักภักดี การให้บริการอย่างมีคุณภาพ ย่อมทำให้ผู้ใช้บริการตั้งใจและรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ไม่คุ้นเคยในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากผู้ใช้บริการจะยากเต็มทีในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย

๑.๒ การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพแล้ว

๑.๓ อิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมาก ในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการและเป็นพื้นฐานการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพการให้บริการ

๑.๔ เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทนอาจคิดกลยุทธ์ หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ตลาด หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจน คือ ผลิตภัณฑ์ในบริการธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แต่สิ่งที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการมองเห็นความแตกต่างได้ คือ คุณภาพการให้บริการซึ่งเกิดขึ้น จากพนักงานทุกคนที่มอบการบริการผ่านกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การบริการที่มีคุณภาพ และได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

#### ๒. เชิงปริมาณ

๒.๑ ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาด จากการบริการย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมาตามแก้ไข และการสูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้นการปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการบริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ในที่สุดอาจจะเกิดขึ้นซ้ำได้ นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่ จะใช้เงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้และเพื่อเป็นการชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไป

๒.๒ เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้องค์กร เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการ ที่จะได้รับแล้วว่าคุ้มค่าที่ต่อความต้องการได้ย่อมทำให้ตัดสินใจได้ไม่ยาก การเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดและพอใจในบริการย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

### ๒.๒.๓ การพิจารณาคูณภาพการให้บริการ

การพิจารณาคูณภาพการบริการ เป็นการพิจารณาคูณภาพ ๕ ด้าน ด้วยกัน คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, ๒๕๕๒)

๑. คุณภาพด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารและสถานที่ เป็นต้น

๒. คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น บุคลากร ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เป็นต้น

๓. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง

๔. คุณภาพด้านสารสนเทศ เช่น ข้อมูลและประเภทสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความทันสมัย เป็นต้น

๕. คุณภาพด้านเทคโนโลยี เช่น การนำระบบออนไลน์มาใช้ในรูปแบบของธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเปิดบริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เป็นต้น

#### ๒.๒.๔ เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ (สมิต สัจฉกร, ๒๕๕๖)

๑. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้

๒. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

๔. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

๕. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

#### ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ

##### ๒.๓.๑ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, ๒๕๕๖)

๑. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

๑.๑ ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

๑.๒ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

๑.๓ ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน



๑.๔ สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

๑.๕ ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

๑.๖ ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ เป็นต้น

๑.๗ ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

๑.๘ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะ ทักษะ การศึกษา เป็นต้น

๑.๙ ค่าชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

๒.๑ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะในการรับบริการ อาชีพ เป็นต้น

๒.๒ ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

๒.๓ การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ

๒.๔ ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

๒.๕ ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

๒.๖ การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการ มีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

๒.๗ คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น



## บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ

### ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง จำนวน ๑๕๐ คน

### ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แบบสอบถามแบบมาตราวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ ๒ ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้แก่

ประเด็นที่ ๑ ความพึงพอใจด้านเวลา

ประเด็นที่ ๒ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นที่ ๓ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นที่ ๔ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

### ๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่สอบถามกับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว โดยผู้เข้ารับบริการสามารถเลือกทำแบบสอบถามได้ทั้งในรูปแบบกระดาษหรือแบบออนไลน์ผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ดในภาพที่ ๓.๑



ภาพที่ ๓.๑ QR code แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖

### ๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในรูปของค่าร้อยละ และการแจกแจงความถี่ เครื่องมือทางสถิติที่นำมาใช้ได้แก่ มาตรฐานวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) มีช่วงคะแนนตั้งแต่ ๐ - ๓ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามแบบให้คะแนนตามน้ำหนักของความคิดเห็นที่ตรงกับประสบการณ์จริงของผู้ตอบ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมายดังนี้

- ระดับ ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ระดับ ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับ ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ระดับ ๐ หมายถึง ไม่มีความพึงพอใจ

เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาคำนวณค่าร้อยละของความพึงพอใจ แปลความหมายตามเกณฑ์ต่อไป

- ร้อยละ ๐.๐๐ - ๕๙.๙๙ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับต่ำ
- ค่าเฉลี่ย ๖๐.๐๐ - ๗๙.๙๙ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย ๘๐.๐๐ - ๑๐๐.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

## บทที่ ๔

### ผลการดำเนินการ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว และ ๒) ศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยกลุ่มตัวอย่างคือจำนวนผู้เข้ารับบริการภายในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จำนวน ๑๕๐ คน โดยสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งเป็น ๓ ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ ๒ ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้แก่

ประเด็นที่ ๑ ความพึงพอใจด้านเวลา

ประเด็นที่ ๒ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นที่ ๓ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นที่ ๔ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

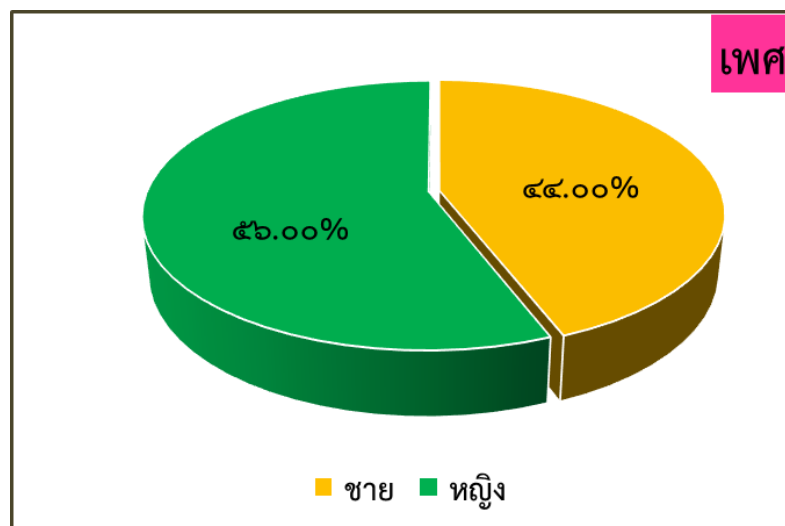
#### ๔.๑ ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

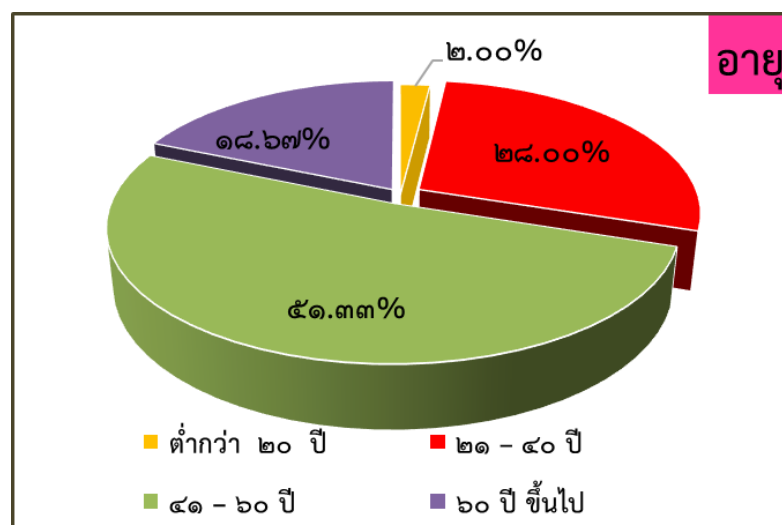
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	๖๖	๔๔.๐๐
หญิง	๘๔	๕๖.๐๐
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๒.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๔๒	๒๘.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๗๗	๕๑.๓๓
๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๘	๑๘.๖๗
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๕๗	๓๘.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๔	๔๒.๖๗
ปริญญาตรี	๒๘	๑๘.๖๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๖๖

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๓๑	๒๐.๖๗
ผู้ประกอบการ	๘	๕.๓๓
ประชาชนผู้รับบริการ	๑๑๑	๗๔.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐
อื่นๆ โปรดระบุ .....	๐	๐

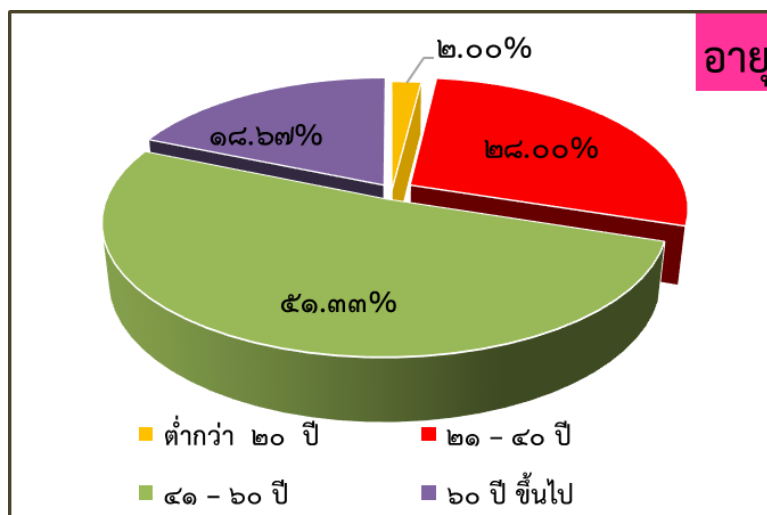
จากตารางที่ ๔.๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ ช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือช่วง ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๓ ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๗ และสถานภาพของผู้มารับบริการ เป็นประชาชนผู้รับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐



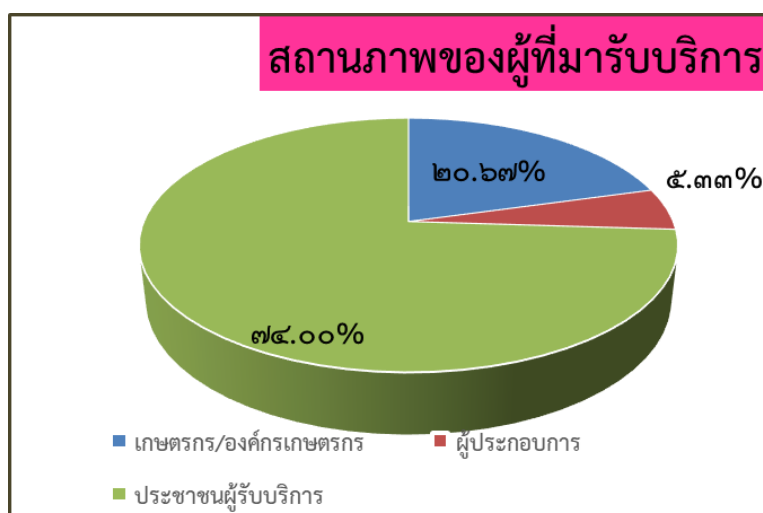
ภาพที่ ๔.๑ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



ภาพที่ ๔.๒ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ



ภาพที่ ๔.๓ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



ภาพที่ ๔.๔ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการ

#### ๔.๒ ตอนที่ ๒ ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๔.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประเด็นที่ ๑ ความพึงพอใจด้านเวลา

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มาก		ปานกลาง		น้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. ด้านเวลา</b>						
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๒๓	๘๒.๐๐	๒๗	๑๘.๐๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๒๗	๘๔.๖๗	๒๓	๑๕.๓๓	๐	๐

จากตารางที่ ๔.๒ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประเด็นที่ ๑ ความพึงพอใจด้านเวลา พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และด้านความรวดเร็วในการให้บริการในระดับมากกว่าระดับปานกลาง และไม่มีผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเวลาในระดับน้อย

ตารางที่ ๔.๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประเด็นที่ ๒ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มาก		ปานกลาง		น้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๐๗	๗๑.๓๓	๔๓	๒๘.๖๗	๐	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๒๗	๘๔.๖๗	๒๓	๑๕.๓๓	๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๑๒๔	๘๒.๖๗	๒๖	๑๗.๓๓	๐	๐

จากตารางที่ ๔.๓ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประเด็นที่ ๒ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นนี้อยู่ในระดับมากกว่าระดับปานกลางและระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือด้านที่ ๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง โดยมีผู้พึงพอใจในระดับมากจำนวน ๑๒๔ คน จาก ๑๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๗ ด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากน้อยที่สุดคือการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการโดยมีผู้พึงพอใจในระดับมากจำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๓

ตารางที่ ๔.๔ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประเด็นที่ ๓ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มาก		ปานกลาง		น้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๒๙	๘๖.๐๐	๒๑	๑๔.๐๐	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๓๔	๘๙.๓๓	๑๖	๑๐.๖๗	๐	๐

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มาก		ปานกลาง		น้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑๑๗	๗๘.๐๐	๓๓	๒๒.๐๐	๐	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๔๖	๙๗.๓๓	๔	๒.๖๗	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒๖	๘๔	๒๔	๑๖.๐๐	๐	๐

จากตารางที่ ๔.๔ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประเด็นที่ ๓ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวม ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรที่ให้บริการในระดับมากกว่าระดับปานกลางและน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ โดยมีผู้พึงพอใจในระดับมากที่สุดจำนวน ๑๔๖ คน จาก ๑๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๓ และด้านที่ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น โดยมีผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากที่สุดจำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐

ตารางที่ ๔.๕ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประเด็นที่ ๔ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มาก		ปานกลาง		น้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๑๒	๗๔.๖๗	๓๘	๒๕.๓๓	๐	๐
๔.๒ จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๑๕	๗๖.๖๗	๓๕	๒๓.๓๓	๐	๐



ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มาก		ปานกลาง		น้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๔.๓ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๑๐๕	๗๐.๐๐	๔๕	๓๐.๐๐	๐	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๙๙	๖๖.๐๐	๕๑	๓๔.๐๐	๐	๐

จากตารางที่ ๔.๕ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประเด็นที่ ๔ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากกว่าระดับปานกลางและน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก โดยมีผู้พึงพอใจในระดับมากจำนวน ๑๐๕ คน จาก ๑๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๗ และด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยมีผู้พึงพอใจในระดับมากจำนวน ๙๙ คน จาก ๑๕๐ คน คิดเห็นร้อยละ ๖๖.๐๐

#### ๔.๓ ข้อเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาการให้บริการให้ผู้เข้ารับบริการได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น อบต.เขาขาวควรติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการให้เห็นได้ชัดเจน



## บทที่ ๕

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว และ ๒) ศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยกลุ่มตัวอย่างคือจำนวนผู้เข้ารับบริการภายในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จำนวน ๑๕๐ คน โดยสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ

#### ๕.๑ สรุปผล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ ช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือช่วง ๔๑-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๓ ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามคือมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๗ และสถานภาพของผู้มารับบริการ เป็นประชาชนผู้รับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๔๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๓ ๘๓.๓๓ ๗๙.๕๖ และ ๗๑.๘๓ ตามลำดับ

#### ๕.๒ อภิปรายผล

๑. จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว มีความใส่ใจในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะด้านขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารกระบวนการต่าง ๆ ในการให้บริการ การมีช่องทางที่หลากหลายช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ในด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีการทำงานที่โปร่งใส ซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ประกอบกับการมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ จึงทำให้ผู้รับบริการประทับใจ และมีความพึงพอใจในระดับที่ดี สำหรับการพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อยกระดับความพึงพอใจ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว สามารถดำเนินงานโดยการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และจัดบริการสาธารณะที่เน้นการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ดังที่แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) ระบุว่า การให้บริการต้องมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส มีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองต่อความต้องการ สำหรับบุคลากรของภาครัฐต้องเป็นคนดีและคนเก่ง ยึดมั่นค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน มีคุณธรรมและมีการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ โดยมีแนวทางการพัฒนา คือ ภาครัฐจัดสรรรูปแบบบริการให้มีความสะดวก มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร และหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการ

ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการและปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า มีความรวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อย ลดข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่และตรวจสอบได้ ตลอดจนการปรับวิธีการทำงาน จาก “การทำงานตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด” เป็น “การให้บริการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ” ซึ่งเป็นการปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบริการภาครัฐที่มีคุณค่า เน้นการทำงานระบบดิจิทัล เน้นการพัฒนาการบริการที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการเสนอความเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสะดวก

๒. สำหรับประเด็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ดังที่ สาทิตย์ จินาภัทร (๒๕๕๐) อธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ การเอาใจใส่ การส่งเสริมแนะนำให้ข้อมูลที่ดี รวมทั้งการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี ทั้งสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ (สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐)

๓. ประเด็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังที่รัตพล มนต์เสวีวงศ์ และนิตนา ฐานิตธนากร (๒๕๕๘) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับความรู้ของผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมีมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความไว้วางใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ทั้งนี้เนื่องจากจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวยังให้บริการไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น เรื่อง การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งช่องทางที่เผยแพร่ข่าวสารยังไม่หลากหลาย นอกจากนี้เมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะพบว่า ผู้รับบริการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงแก้ไขการเพิ่มช่องทางในการเข้ารับบริการ การบอกความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ การให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวควรเพิ่มคุณภาพในการให้บริการด้วยการจัดการปัญหาให้สอดคล้องกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาในด้านนี้

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์และนำผลมาพัฒนาโดยเฉพาะโครงการที่มุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

๒. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการยกระดับคุณภาพของการให้บริการของประชาชนและการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบของสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (๒๕๕๐). *สรุปสาระสำคัญของมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (๒๕๕๖). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (๒๕๕๔). *มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- พรพิมล สุขตาม. (๒๕๕๙). *ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม มณีนีรัตน์ แต่งอ่อน. (๒๕๕๑). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติการบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยศึกษา*. สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (๒๕๕๘). *ปัจจัยการสร้างคุณค่าของตราสินค้า คุณภาพในการบริการ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหาร: กรณีศึกษาร้านอาหารแบรนด์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (๒๕๕๒). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สมิต สัจฉกร. (๒๕๔๖). *เทคนิคการประสานงาน*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาทิพย์ จีนาภักดิ์. (๒๕๕๐). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี*. (ปริญญาโทบริหารมหาบัณฑิตศึกษา) สาขาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุนันทา ทวีผล. (๒๕๕๐). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย ๓ (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (๒๕๔๒). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.
- สำนักงานมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (๒๕๕๖). *คู่มือหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- อำนาจ ตั้งเจริญชัย. (๒๕๔๗). *คู่มือการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

# ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

คิวอาร์โค้ดแบบสอบถามทางแพลตฟอร์มออนไลน์



แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
เขาวัว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

กรุณาทำเครื่องหมาย / ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

maw.teacher.summer@gmail.com [คลิกที่นี่](#)

🔒 ไม่ใช้ร่วมกัน

\* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

1. เพศ \*

ชาย

หญิง

2. อายุ \*

ต่ำกว่า 20 ปี

21 - 40 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด \*

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพของผู้มารับบริการ \*

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร

ผู้ประกอบการ

ประชาชนผู้รับบริการ

องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

ภาคผนวก ข.

โครงสร้างส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว (ขนาดกลาง)



the 1990s, the number of people in the world who are employed in the service sector has increased from 20% to 35% (ILO 1998). The service sector is now the largest sector in the world economy.

There are a number of reasons why the service sector has become so important. One reason is that the service sector has a high growth rate. The service sector has grown faster than the manufacturing sector in most developed countries since the 1970s.

Another reason is that the service sector has a high value added. The service sector produces goods and services that are highly valued by consumers. This is because the service sector provides a wide range of services that are essential for the functioning of a modern economy.

Finally, the service sector has a high employment rate. The service sector is the largest employer in most developed countries. This is because the service sector provides a wide range of services that require a large workforce.

The service sector is also becoming increasingly important in developing countries. This is because the service sector provides a wide range of services that are essential for the functioning of a modern economy.

The service sector is also becoming increasingly important in emerging markets. This is because the service sector provides a wide range of services that are essential for the functioning of a modern economy.

The service sector is also becoming increasingly important in the global economy. This is because the service sector provides a wide range of services that are essential for the functioning of a modern economy.

The service sector is also becoming increasingly important in the world economy. This is because the service sector provides a wide range of services that are essential for the functioning of a modern economy.

The service sector is also becoming increasingly important in the world economy. This is because the service sector provides a wide range of services that are essential for the functioning of a modern economy.

The service sector is also becoming increasingly important in the world economy. This is because the service sector provides a wide range of services that are essential for the functioning of a modern economy.

The service sector is also becoming increasingly important in the world economy. This is because the service sector provides a wide range of services that are essential for the functioning of a modern economy.

The service sector is also becoming increasingly important in the world economy. This is because the service sector provides a wide range of services that are essential for the functioning of a modern economy.

The service sector is also becoming increasingly important in the world economy. This is because the service sector provides a wide range of services that are essential for the functioning of a modern economy.

The service sector is also becoming increasingly important in the world economy. This is because the service sector provides a wide range of services that are essential for the functioning of a modern economy.

The service sector is also becoming increasingly important in the world economy. This is because the service sector provides a wide range of services that are essential for the functioning of a modern economy.

The service sector is also becoming increasingly important in the world economy. This is because the service sector provides a wide range of services that are essential for the functioning of a modern economy.

The service sector is also becoming increasingly important in the world economy. This is because the service sector provides a wide range of services that are essential for the functioning of a modern economy.