



รายงานการประเมินผล
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
เทศบาลตำบลดอนยายหอม
อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล
ปี พ.ศ. 2567

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นการประเมินตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552) ในปีงบประมาณ 2567 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม
- 2) เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม และ
- 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม

ผู้วิจัยใช้การสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานต่าง ๆ และมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลดอนยายหอม หรือจากประชาชนซึ่งเป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลดอนยายหอม โดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน จำนวน 612 คน แล้วนำมาประเมินผลที่ได้มาใช้ในการพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องของเทศบาลตำบลดอนยายหอม ซึ่งเป็นผู้ให้บริการประชาชน จำนวน 5 คน สามารถสรุปผลการศึกษากจากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษาคูณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 612 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.03 มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 41.34 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 34.97 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 39.05 และมีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 28.76 และส่วนใหญ่อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 40.52

ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมมีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.830$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2566) พบว่า มีคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 5 หรือระดับ “ดีมาก” (คะแนนมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

1.งานด้านการจัดเก็บรายได้

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.849) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.98 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.868) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.36

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.804) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.08

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

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.863) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.26

2.งานด้านสาธารณสุข

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.792) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.85 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.786) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.72

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.804) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.08

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.791) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.82

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.788$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.76

3.งานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.834$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.69 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.804$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.08

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.884$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.68

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.808$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.16

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

4.งานด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.845$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.90 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.784$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.68

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

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.872$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.44

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.897$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.94

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลดอนยายหอม มีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ **งานด้านการจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 96.98** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ **งานด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ร้อยละ 96.90** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) **งานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) ร้อยละ 96.69** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และ**งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.85** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลดอนยายหอม ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะมีดังต่อไปนี้

1. งานด้านการจัดเก็บรายได้

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

2. งานด้านสาธารณสุข

ควรจัดหน่วยแพทย์ ลงชุมชนบ่อย ๆ เพิ่มจุดแจ้งผู้ป่วยฉุกเฉิน สำหรับติดต่อในเวลากลางคืน กำจัดขยะ และยุงอื่น ในชุมชนเยอะมาก แนะนำสอนวิธีการปฐมพยาบาล ดูแลผู้ป่วยติดเตียงและผู้ป่วยฉุกเฉิน ก่อนนำส่งโรงพยาบาล และให้ประชาชนบางส่วนที่ไม่สามารถเข้าถึงการบริการงานด้านสาธารณสุขได้ เนื่องจากปัญหาในหลายด้าน เช่น การเงิน อาการป่วยติดเตียง เป็นต้น ควรมีการจัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ในการลงพื้นที่ตรวจ รักษา ให้กับผู้ป่วยในชุมชน รวมถึงการอบรม อสม. ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้คนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง และการจัดทำ

ลงทะเบียนรายชื่อออนไลน์เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนในการลงพื้นที่ชุมชนให้ตรงตามความต้องการของประชาชนและแม่นยำยิ่งขึ้น นอกจากนี้การให้บริการทางด้านสาธารณสุขควรมีการจัดบริการให้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลกับผู้รับบริการเกี่ยวกับการใช้บริการ มีป้ายบอกสถานที่ แนะนำขั้นตอน ตามจุดให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริการได้เข้าใจขั้นตอน และสามารถเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องถือเป็นการช่วยลดระยะเวลาการให้บริการลง อีกทั้งยังควรมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่เยี่ยมและติดตามผลผู้ป่วยติดเตียง ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ รวมทั้งการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน เพื่อให้สะดวกกับผู้ป่วยที่ไม่สะดวกในการที่จะไปรับบริการได้ด้วยตนเอง อาจจะทำด้วยระยะทางหรืออาการป่วย ควรมีการส่งเจ้าหน้าที่ อาสาสมัครสาธารณสุขเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ และประสิทธิภาพด้านสาธารณสุขมากขึ้น รวมไปถึงการแสดงออกในการให้บริการที่ดี ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น นอกจากนั้นแล้วควรมีการจัดอบรมให้กับประชาชนเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยหายใจ เพื่อที่จะสามารถเข้าช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงทีหากเกิดสถานการณ์ที่คับขัน ทางหน่วยงานหรือทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่สะอาดปลอดภัย พร้อมให้บริการ และมีสภาพห้องที่ทำงานสะอาดเรียบร้อย ให้อากาศถ่ายเท ไม้รื้อสีกี้อัด ควรจัดระบบการนัดหมายโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และพิมพ์บัตรนัดด้วยข้อความที่เห็นชัดเจน ควรจะนำเทคโนโลยีมาใช้ในขอรับยาต่อเนื่องจากแอปพลิเคชันและนัดวันเวลาที่ประชาชนสะดวกไปขอรับยา เพื่อเป็นการลดจำนวนคนที่ไปใช้บริการ ทำให้การดำเนินงานมีความรวดเร็วขึ้น ควรเพิ่มค่าตอบแทนและผลประโยชน์แก่บุคลากรให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) ที่เสียสละให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน เป็นขวัญและกำลังใจให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขในการดำเนินงานต่อไป ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดการกับโรคติดต่อและภัยคุกคามด้านสุขภาพ เตรียมพร้อมป้องกันและแก้ไขปัญหา คอยสังเกต เฝ้าระวัง พาหะนำโรคตามฤดูกาล เช่น โรคไข้เลือดออก โรคชิคุนกุนยา โรคฉี่หนู ฯลฯ มีการเตือนและเปิดเผยข้อมูลการติดต่อของ โรคตามฤดูกาลภายในชุมชน ไม่ปิดบังจำนวนที่แท้จริงของผู้ป่วย เพื่อให้ประชาชนที่มีบ้านหรือที่พักติดต่อกับผู้ป่วยที่เป็นโรคให้คอยสังเกตอาการ ระวังตัว และป้องกันการติดต่อของโรคนั้น

3. งานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)

บริการช่วยเหลือประชาชนดีมาก มีความเป็นมิตร เข้าถึงประชาชน ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบถึง รายละเอียด ต่าง ๆ ในการรับเงิน สวัสดิการสังคมในด้านต่าง ๆ ว่าสามารถรับเงินอะไรได้บ้าง เช่น รับเบี้ยผู้สูงอายุแล้ว สามารถรับเบี้ยคนพิการได้เพิ่มอีกหรือไม่ ประชาชนบางส่วนยังไม่สามารถเข้าถึงการรับเบี้ยต่างๆ ได้ ชุมชนได้รับอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กับผู้มารับบริการมากขึ้น เพื่อความรวดเร็วของการทำงาน และสร้างกฎระเบียบวินัยให้เคร่งครัด และเอาใจใส่ดูแลประชาชนมากขึ้น และควรเปิดโอกาส

ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร นำความคิดเห็นที่ประชาชนผู้มาใช้บริการเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กร ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังของการมาติดต่อขอรับบริการ และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใดๆ เป็นพิเศษ มีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคนอาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ ควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ เช่น ทางลาดสำหรับผู้พิการ จัดให้มีบริการอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ วัสดุบริการแก่ผู้พิการ การจัดหาสื่อต่างๆ สำหรับให้บริการผู้พิการ ฝึกอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่างๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ

4.งานด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

บริการดี ติดต่อดี สะดวก รวดเร็ว นิ่งรอไม่นาน ควรเพิ่มบริการประชาชนในหยุดราชการ เช่น ทำบัตรประชาชน อื่น ๆ ไม่มีค่าธรรมเนียมดีมาก เจ้าหน้าที่ทุกคนบริการดี มีความเป็นมิตร บางครั้งไปส่งให้ที่บ้านดีมาก บริการรวดเร็ว ควรประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น แบบฟอร์ม รายละเอียด นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงาน และกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว

กิตติกรรมประกาศ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม ครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ด้วยความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่าย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่ของ เทศบาลตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม ที่ให้ความร่วมมือ การประเมินผลความพึงพอใจในครั้งนี้ ตลอดจนให้ข้อมูลพื้นที่ของประชาชนในพื้นที่ และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อนำมาใช้ในการประเมินฯ และผู้วิจัยขอขอบคุณทีมงาน และผู้บริหารของ เทศบาลตำบลดอนยายหอม ที่ให้โอกาสผู้วิจัยและเลือกทีมงานวิจัยของคณะ สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในการดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนฯ ในครั้งนี้ และให้คอยให้ความร่วมมือด้านข้อมูล เอกสาร ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการดำเนินการวิจัย จนครบถ้วนและสำเร็จด้วยดี

สุดท้ายขอขอบคุณประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลดอนยายหอมทุกท่าน ที่กรุณาได้สละเวลาให้ข้อมูล ตอบแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ประเมินผลความพึงพอใจ ฯ ผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ ประชาชนในพื้นที่ ผู้เกี่ยวข้อง และประโยชน์ทางวิชาการและจะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงด้าน การบริการให้ประชาชนในพื้นที่ ได้ดีที่สุด ในโอกาสต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสรี วรพงษ์
หัวหน้าโครงการ

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์	7
กรอบแนวคิด	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	9
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	16
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ	33
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลอนนวยหอม จังหวัดนครปฐม	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	45
วิธีการวิจัย	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
การวิเคราะห์ข้อมูล	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบล ดอนยายหอม	64
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลดอนยายหอม	69
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการจัดเก็บรายได้	69
ตอนที่ 5 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการจัด เก็บรายได้	73
ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข	74
ตอนที่ 7 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข	77
ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการบริการทางสังคม และสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)	78

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)	
ตอนที่ 9 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการบริการ ทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)	82
ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐาน	83
ตอนที่ 11 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการ ให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน	87
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และเสนอแนะ	90
สรุปผลการศึกษา	90
อภิปรายผล	94
ข้อเสนอแนะ	94
บรรณานุกรม	98
ภาคผนวก	101
แบบสอบถาม	102
แบบสัมภาษณ์	114
ประวัติผู้วิจัย	115

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	55
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้	57
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านสาธารณสุข	59
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ (เบี่ยงชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์)	62
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน	64
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม	67
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่เทศบาลตำบลคอนยายหอม จำแนกแต่ละด้าน	69
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานด้านจัดเก็บรายได้ จำแนกแต่ละด้าน	73
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข จำแนกแต่ละด้าน	77
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ (เบี่ยงชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์) จำแนกแต่ละด้าน	81
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน	86

สารบัญภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิด	8
แผนภาพที่ 2 ที่ทำการเทศบาลตำบลอนายายหอม จังหวัดนครปฐม	39
แผนภาพที่ 3 แผนที่เทศบาลตำบลอนายายหอม จังหวัดนครปฐม	40

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรของรัฐขนาดเล็ก มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ทำให้การบริหารงานของท้องถิ่นนั้น ต้องดูแลปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย การปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน พุทธศักราช 2560 ที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น ในการบริหารงานของเทศบาลตำบล เพื่อจัดทำบริการสาธารณะให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ในปัจจุบันยังพบว่ามีปัญหาในกระบวนการดำเนินงาน โดยปัญหาที่สำคัญคือ เป็นองค์กรขนาดเล็ก การเก็บรายได้น้อยแต่ต้องบริการประชาชนทุกด้าน รวมถึงการนำนโยบายส่วนกลางมาบริการให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

การเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่างๆ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บริหารฯ เป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เป็นการกระจายอำนาจของรัฐลงมาสู่ระดับท้องถิ่นและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐดูแลตนเองมากขึ้น ซึ่งบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ รัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง ความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความในมาตรา 282 วรรคสองของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก ประชาชนมีอำนาจในการตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 287 วรรคสามกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าว และจัดทำรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องของการจัดทำ

งบประมาณ การใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในมาตรา 290 (4) ที่กล่าวถึงการมีส่วนร่วม ของชุมชนท้องถิ่น (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ต้องให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถตรวจสอบ แสดง ความคิดเห็น ลงมติ หรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ (สถาบัน พระปกเกล้า, 2560)

การทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ รวมทั้งต้องส่งเสริม และสนับสนุน การจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะ ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวรรค สี่และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และ อำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และ อำนาจขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือ การมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น มากกว่าการที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือ มอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้รับรู้ต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษี ที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและ พัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้ อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการ ส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครอง ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึง ความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติ เกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกัน การก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

การบริหารงานของเทศบาลตำบลเพื่อจัดทำบริการสาธารณะให้ตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนนั้น หลังจากที่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและเทศบาลตำบลการ

วิเคราะห์ภารกิจ อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๖ (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๑๒ พ.ศ. ๒๕๕๖ และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒) ตลอดจนกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้ทราบว่าเทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่จะเข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหาในเขตพื้นที่ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนได้อย่างไร โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนโอกาส และภัยคุกคาม (SWOT) ในการดำเนินการตามภารกิจตามหลักการของ SWOT ของเทศบาลตำบล จึงกำหนดวิธีการตาม ตามภารกิจให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด และพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบลตามนโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น ทั้งนี้สามารถวิเคราะห์ภารกิจให้ตรงกับสภาพปัญหา โดยสามารถกำหนดแบ่งภารกิจได้เป็น ๗ ด้าน ซึ่งภารกิจดังกล่าวถูกกำหนดในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๕๖ (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๑๒ พ.ศ.๒๕๕๖) และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒

เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล (เทศบาลตำบลไม่ได้กำหนดจำนวนราษฎรในพื้นที่ไว้อย่างชัดเจนเหมือนกับเทศบาลเมืองและเทศบาลนคร) เทศบาลตำบลประกอบไปด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยที่สภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ ๑๒ คน โดยมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๒ เดิมก่อนปี พ.ศ. ๒๕๕๓ เทศบาลในประเทศไทยมีเพียงรูปแบบเดียว คือ เทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี แต่ในปัจจุบันภายหลังปี พ.ศ. ๒๕๕๓ เป็นต้นมา กฎหมายได้เปิดโอกาสให้เทศบาลมีรูปแบบเพิ่มขึ้นได้อีกรูปแบบหนึ่งก็คือ เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี ซึ่งเทศบาลใดจะใช้รูปแบบคณะเทศมนตรี หรือ เทศบาลรูปแบบนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเทศบาล อย่างไรก็ตาม ในปลายปี พ.ศ. ๒๕๕๖ มีการแก้ไขกฎหมายเทศบาลอีกครั้ง เป็นผลให้เทศบาลคงเหลือเพียงรูปแบบเดียว คือ เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี หรือ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และเป็นจุดสิ้นสุดเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี รูปแบบคณะเทศมนตรี คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีโครงสร้างในรูปแบบสภา กับ ฝ่ายบริหาร กล่าวคือ มีการแยกฝ่ายบริหารกับฝ่ายนิติบัญญัติออกจากกัน แต่มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด กล่าวคือ ฝ่ายบริหาร(ในที่นี้หมายถึงนายกเทศมนตรีและเทศมนตรี) มาจากการเลือกของสภาเทศบาล และสภาเทศบาลยังมีอำนาจในการควบคุมการทำงานของฝ่ายบริหารได้อย่างใกล้ชิด และในบางกรณีอาจกำหนดการดำรงอยู่ของฝ่ายบริหารได้ มาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดไว้ว่า “ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นนายกเทศมนตรีและเทศมนตรี ด้วยความเห็นชอบของ

สภาเทศบาล” ขณะเดียวกันก็กำหนดสถานะของนายกเทศมนตรีให้เป็นหัวหน้าในการบริหารงานของเทศบาล โดยมีเทศมนตรีเป็นผู้ช่วย

นอกจากนี้กฎหมายยังได้กำหนดผู้ที่มีคุณสมบัติของนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีไว้ด้วยว่า ต้องเป็นสมาชิกสภาเทศบาล นั่นก็หมายถึง นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีจะทำหน้าที่ในสองสถานะ คือ สถานะของฝ่ายบริหารและสถานะของสมาชิกสภาเทศบาล ดังนั้น ความเกี่ยวพันกันของฝ่ายบริหารกับฝ่ายสภาจึงมีอยู่อย่างใกล้ชิด โดยสรุป โครงสร้างและรูปแบบความสัมพันธ์ของคณะเทศมนตรีกับสภาเทศบาล

เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร เทศบาลตำบลโดยทั่วไปมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้งเทศบาลเป็นชื่อ เช่น เทศบาลตำบล กม.5 ที่ตั้งอยู่ในตำบลอ่าวน้อย อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอันเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้นจะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไปถึงพื้นที่บางส่วนหรือทั้งหมดของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้ หากท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตามชุมชนเมืองที่ขยายตัวโดยยุบองค์การบริหารส่วนตำบลข้างเคียงที่กลายสภาพจากชนบทเป็นเมืองเข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในที่นั้น ๆ

พ.ศ. ๒๔๗๖ ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๔๗๖ และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาล

พ.ศ. ๒๔๗๘ ได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรก ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ โดยการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม ๓๕ แห่งขึ้นเป็นเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมาย ดังกล่าวอยู่เป็นระยะ เช่น ในปี พ.ศ. ๒๔๘๑1 และ พ.ศ. ๒๔๘๓

พ.ศ. ๒๕๙๖ ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๙๖ ขึ้นใช้แทนกฎหมายเก่าทั้งหมด และได้มีการใช้กฎหมาย พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ. ๒๕๙๖ (โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมอยู่เป็นระยะ) จนถึงปัจจุบัน (๒๕๕๑) ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับบทบัญญัติหมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐

พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้มีการปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ. เทศบาล (ฉบับที่ ๑๐) พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๒

เทศบาลตำบล กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้างๆ ดังนี้ มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมา ตั้งแต่ 12,000,000 บาท ขึ้นไปมีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น

สำหรับในกรณีที่มีความจำเป็น เช่น การควบคุมการก่อสร้างอาคาร การแก้ปัญหาชุมชนแออัด การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การพัฒนาท้องถิ่นหรือการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาล กระทรวงมหาดไทยจะสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลเฉพาะแห่งได้ หรือกรณีที่จังหวัดเห็นว่าสุขาภิบาลใดมีความเหมาะสม สมควรยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลได้ ก็ให้จังหวัดรายงานไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลได้ โดยให้จังหวัดชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมทั้งส่งข้อมูลความเหมาะสมไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาด้วย

ดังนั้นตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนด้วยแล้ว การที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล จึงนับได้ว่าสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญเป็นอย่างยิ่ง เพราะประชาชนในท้องถิ่นนั้นจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานของเทศบาลโดยตรง การสำรวจวิจัยและประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลจึงถือเป็นแนวทางการมีส่วนร่วมที่สำคัญของการเมืองภาคประชาชน อีกทั้งยังเป็นการควบคุม และตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาลไปพร้อมๆ กันด้วยในตัว ผลสรุปจากการสำรวจวิจัยประเมินผลการดำเนินงานที่ได้ จะเป็นข้อมูลที่ชี้ให้คณะผู้บริหาร และข้าราชการประจำในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ได้นำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงทั้งด้านนโยบายวิธีการดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อันจะนำมาซึ่งความสุขความเจริญแก่ท้องถิ่นนั้นได้ดียิ่งๆ ขึ้นต่อไป

จากข้อมูล ดังกล่าวข้างต้นที่ได้กล่าวมาแล้วทำให้เห็นว่า ความสำคัญในด้านการบริการในหน่วยงานของภาครัฐ เป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบัน เพราะการแข่งขันที่เกิดขึ้นจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ เพราะการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ หรือการบริการที่เป็นเลิศ จะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มารับบริการนั้น และผู้ที่มารับบริการนั้นก็คือประชาชน หรือผู้ที่เสียภาษีให้กับหน่วยงานภาครัฐ ทำให้เกิดการ

เจริญเติบโตในงานของภาครัฐนั้น ๆ ด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานบริการของภาครัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จะสามารถทำให้ประชาชนที่มาขอรับบริการนั้นมีความพึงพอใจกับงานบริการของหน่วยภาครัฐนั้นได้อย่างไร ดังนั้นงานวิจัยนี้จะสามารถเป็นคำตอบได้อย่างดีว่า จะมีแนวทางหรือวิธีการใดที่สามารถทำให้ผู้มารับบริการจากหน่วยภาครัฐมีความพึงพอใจมากที่สุดหรือที่เรียกว่า “การบริการที่เป็นเลิศ”

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

3. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดให้ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลดอนยายหอม และเป็นผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลโครงการนี้

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

3.3 ขอบเขตพื้นที่ ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ของการวิจัยครั้งนี้เป็นพื้นที่ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

4. นิยามศัพท์

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการจากเทศบาลตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม แล้วเกิดความประทับใจ ต่อการบริการที่ดีที่สุด โดยตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้มาขอรับบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม ด้านการบริหารงาน คุณภาพการปฏิบัติงาน และคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน

ผู้มารับบริการ/ประชาชน หมายถึง คนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลดอนยายหอม ที่มาติดต่อขอรับบริการด้านต่าง ๆ และการลงพื้นที่สอบถามความคิดเห็นของประชาชน รวมถึงการสัมภาษณ์เชิงลึกด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนยายหอม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่างๆ ในท้องถิ่นของตนมีฐานะเป็นนิติบุคคล

เทศบาลตำบล (ทต.) หมายถึง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก มีราษฎรไม่น้อยกว่า 7,00 คน ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลดอนยายหอม มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการ และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

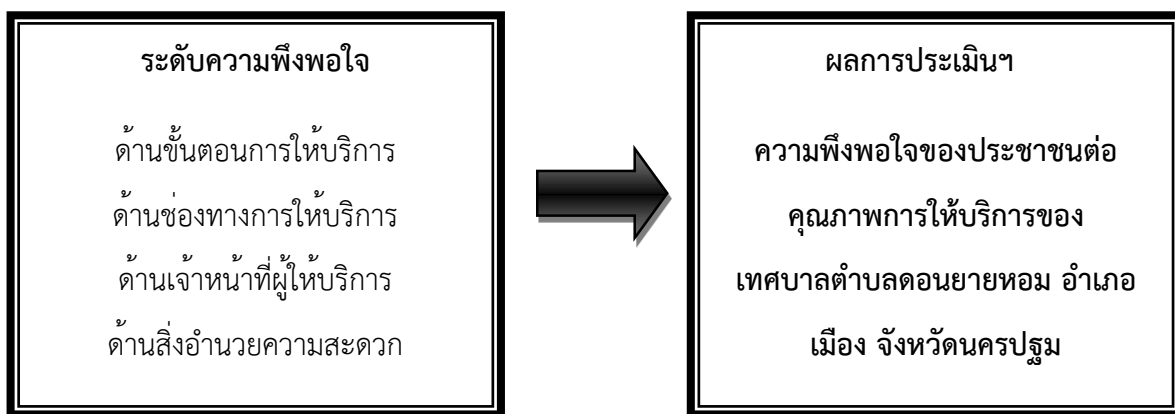
ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนในหลากหลายช่องทาง เช่น สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ และสื่อออนไลน์ เทศบาลตำบลดอนยายหอม ใช้ในการบริการ การเข้าถึงข้อมูล เพื่อให้การบริการกับประชาชน และการบริการหน่วยเคลื่อนที่

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลดอนยายหอม ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ที่เทศบาลตำบลดอนยายหอม ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการ

5. กรอบแนวคิด

การวิจัยเรื่องประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาเกี่ยวข้องกับการให้บริการต่อประชาชนที่มาขอรับบริการกับหน่วยงาน โดยมีกรอบงานที่จะประเมิน รวม 4 ด้านคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และนำข้อมูลที่ได้รับมาเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถนำไปสู่การปรับปรุงด้านการให้บริการกับประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแนวทางของการบริการสู่ความเป็นเลิศต่อไป



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการประเมินความพึงพอใจของประชาชนฯ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการของเทศบาลตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม
2. ทำให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในงานบริการกับเทศบาลตำบลดอนยายหอม
3. ได้ทราบถึงแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลดอนยายหอม และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บริการกับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นมาตรฐานของงานด้านการบริการสู่ความเป็นเลิศให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายแห่งทั่วประเทศ
5. นำไปสู่การกำหนดเป็นนโยบายในระดับสูงขึ้นต่อการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพให้กับหน่วยงานภาครัฐในหลายองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ภายใต้แนวความคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ และแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจในบริการกับประชาชน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเกี่ยวกับบริบทของเทศบาลตำบลดอนยายหอม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
- 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ (Public Policy)

ความหมายของนโยบายสาธารณะ(Public Policy)

Ira Sharkansky (1970: 1) นโยบายสาธารณะ คือ กิจกรรมที่กระทำโดยรัฐบาลซึ่งครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของรัฐบาล

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

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

มยุรี อนุมานราชชน (2547) นโยบายสาธารณะคือเป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางและแนวทางการพัฒนาต่าง ๆ ภายใต้กรอบคิดในกระแสหลักภาครัฐมีอิสระในการกำหนดนโยบายสาธารณะอย่างเต็มที่แต่กรอบคิดในกระแสทางเลือกภาครัฐต้องกำหนดนโยบายโดยคำนึงถึงปัจจัย

ต่างๆที่ประกอบกันเข้าเป็นปัจจัยแวดล้อมของนโยบายบุคคลและองค์การที่มีอำนาจตัดสินใจในนโยบายตลอดจนการคำนึงถึงกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนก็เป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจ

เดชรัตน์ สุขกำเนิด วิชัย เอกพลาการ และปัตพงษ์ เกษสมบูรณ์ (2545:14) เสนอว่านโยบายสาธารณะอาจเกิดและดำเนินไปได้โดยฝ่ายต่างๆในสังคมโดยไม่จำเป็นต้องได้รับการประกาศอย่างเป็นทางการจากรัฐบาลเพราะนโยบายสาธารณะก็คือ “ทิศทางหรือแนวทางที่สังคมโดยภาพรวมเห็นหรือเชื่อว่าควรที่จะดำเนินการไปในทางนั้น” ซึ่งทิศทางหรือแนวทางนั้นอาจเกิดขึ้นมาจากความริเริ่มของรัฐบาลของภาคเอกชนหรือของภาคประชาชนก็ได้โดยที่หัวใจสำคัญของนโยบายสาธารณะในความหมายนี้ไม่ได้อยู่ที่คำประกาศหรือข้อเขียนที่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็นทางการแต่อยู่ที่ “กระบวนการ” ของการดำเนินการให้ได้มาซึ่งนโยบายสาธารณะมากกว่าโดยกระบวนการสร้างนโยบายสาธารณะที่ดีต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในสังคมเข้ามาทำงานร่วมกัน โดยร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความรู้ต่างๆร่วมกำหนดทิศทางหรือแนวทางของนโยบายสาธารณะร่วมดำเนินการตามนโยบายเหล่านั้นร่วมติดตามผลและร่วมทบทวนนโยบายสาธารณะเพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อเนื่อง (อำพลจินดาวัฒน์, 2546: 7)

กวี รัชชชน (2541: 3) กล่าวว่า นโยบายมีความหมาย 2 ลักษณะที่มี ความสัมพันธ์กัน ลักษณะที่หนึ่งมีความหมายถึงกิจกรรม (activities) ส่วนอีกลักษณะ หนึ่งจะมีความหมายในฐานะที่เป็นศาสตร์ (science) ซึ่ง 2 ลักษณะจะมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ นโยบายสาธารณะในฐานะที่เป็นศาสตร์จะทำการศึกษาจากนโยบายสาธารณะที่เป็นกิจกรรมแล้วนำมาสะสมกันเป็นความรู้ หรือเป็นวิชา (subject) เพื่อประโยชน์ในการศึกษาที่จะได้ทำให้การกำหนดนโยบายในฐานะที่เป็นกิจกรรมบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ถวัลย์ วรเทพพิพิงษ์ (2536: 2) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะเป็นแนวทางปฏิบัติของรัฐบาล มีวัตถุประสงค์แน่นอนอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างแก้ปัญหาในปัจจุบันป้องกันปัญหาในอนาคต ก่อให้เกิดผลที่พึงปรารถนา

สรุปนโยบายสาธารณะเป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินการพัฒนาต่างๆของสังคมซึ่งทิศทางหรือแนวทางนั้นอาจเกิดขึ้นมาจากความริเริ่มของ รัฐบาลของภาคเอกชนหรือของภาคประชาชนก็ได้โดยกระบวนการสร้างนโยบายสาธารณะที่ดีต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในสังคมเข้ามาทำงานร่วมกันโดยร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความรู้ต่างๆร่วมกำหนดทิศทางหรือแนวทางของนโยบายสาธารณะร่วมดำเนินการตามนโยบายเหล่านั้นร่วมติดตามผลและร่วมทบทวนนโยบายสาธารณะเพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อเนื่อง

Easton (1965: 112) ได้เสนอแนวความคิดของกิจกรรมทางการเมืองและนโยบายสาธารณะโดยนำแนวความคิดระบบการเมือง (Political system) มาเสนอตัวแบบหรือทฤษฎีระบบ ซึ่งเป็นตัวแบบที่ได้รับความสนใจอย่างมาก โดยแสดงให้เห็นภาพว่า นโยบายสาธารณะเป็นผลผลิต

ของระบบการเมือง เริ่มจากปัจจัยนำเข้า (Inputs) ที่เป็นการต้องการและการสนับสนุน (Demands and support) ที่เกิดขึ้นจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม (Environment) นำไปสู่ระบบการเมือง เพื่อการตัดสินใจและการกระทำ (decisions and actions) เพื่อเป็นผลผลิต (Output) นำไปกำหนดเป็นนโยบายสาธารณะและผลของนโยบายสาธารณะ เมื่อได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมอาจมีผลสะท้อนกลับ (Feedback) ไปเป็นปัจจัยนำเข้าอีกเป็นพลวัตร

องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

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

1. เจตนารมณ์ของรัฐบาลที่จะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการในกิจกรรมบางอย่าง

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

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

2. การตัดสินใจดำเนินการของรัฐบาล

การตัดสินใจในการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลเป็นผลมาจากเจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศหรือแถลงไว้ การตัดสินใจของรัฐบาลจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดว่าจะแบ่งสรรงบประมาณอย่างไร ประชาชนกลุ่มใดจะได้รับประโยชน์อะไร และได้มากกว่าน้อยกว่ากันอย่างไร การกำหนดแนวปฏิบัติจะดำเนินการในรูปแบบใด เช่น การกำหนดออกมาเป็นกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญของนโยบายสาธารณะนั้นๆ เช่น นโยบายการปฏิรูปที่ดินจะออกในรูปแบบของกฎหมายเป็นพระราชบัญญัติ การห้ามจำหน่ายสุราในบางช่วงเวลาเป็นระเบียบ

ข้อบังคับหรือกฎกระทรวง ส่วนการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยแล้งรุนแรงก็อาจจะออกมาเป็นมติคณะรัฐมนตรี ฯลฯ จะเห็นได้ว่า การตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐบาลแต่ละระดับมีผลกระทบต่อประชาชนกลุ่มต่างๆ มากน้อยแตกต่างกัน ในกรณีที่เป็นนโยบายสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนวงกว้างและต้องการให้มีผลตลอดไป หรือกระทบต่อโครงสร้างการจัดสรรทรัพยากรของประเทศ (เช่น การกระจายการถือครองที่ดิน) ก็มักออกเป็นกฎหมาย ส่วนที่มีหวังผลแก้ปัญหาเฉพาะกิจระยะหนึ่ง หรือเป็นเรื่องฉุกเฉิน ก็จะตัดสินใจและกำหนดโดยมติคณะ รัฐมนตรี

3. กิจกรรมของรัฐบาล

กิจกรรมของรัฐบาลเป็นสิ่งบ่งบอกให้เห็นถึงการดำเนินงานตามนโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะ ซึ่งจะช่วยให้เห็นว่ามีการทำตามเจตนารมณ์และแนวนโยบายสาธารณะที่กำหนดไว้อย่างไร หรือไม่ มีการระดมจัดหาทรัพยากร หรือมีมาตรการอย่างไรอื่นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวอย่างไร หรือไม่ และมากน้อยเพียงใด เช่น นโยบายการตรวจสอบคุณภาพอาหารเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค รัฐบาลจะต้องมีกิจกรรมเสริมอย่างจริงจัง นอกเหนือไป จากการตรวจสอบว่า อาหารเป็นอันตรายหรือไม่ แต่จะต้องมีการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบทลงโทษแก่ผู้ฝ่าฝืนอย่างจริงจังด้วย เพราะหากปล่อยปละละเลย ไม่เคร่งครัดการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบทลงโทษ ก็เท่ากับว่า รัฐบาลยังไม่ได้ดำเนินกิจกรรมตามนโยบายที่กำหนดนั้นอย่างได้ผล (กล่าวคือ ยังมีผู้ผลิตอาหารที่เป็นอันตรายออกมาขาย เพราะไม่ต้องเกรงกลัวบทลงโทษ)โดยทั่วไป เราสามารถจะพิจารณากิจกรรมของรัฐบาลได้จากโครงการ และแผนงานต่างๆ ของหน่วยงานราชการว่า ได้มีการนำมาปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร และดำเนินการอย่างจริงจังเพียงใด

4. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมของรัฐบาล

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

ประเภทของนโยบายสาธารณะ

จาก ความหมายของนโยบายสาธารณะคือ สิ่งที่รัฐบาลเลือกกระทำ หรือไม่กระทำ ซึ่งกระทบต่อผลประโยชน์ของเรา ซึ่งเป็นนิยามที่ดูง่ายที่สุด แต่ในกระบวนการ นโยบายจริงๆ มีความซับซ้อนมากกว่านั้นสมมติว่า ประธานาธิบดีมีอำนาจเด็ดขาดตัดสินใจ ดังนั้น ประธานาธิบดีจะมีบทบาทแต่ผู้เดียวในการดำเนินการ และต้องรับผิดชอบต่อนโยบายที่ดำเนินการไป เช่น ในกรณี

สหรัฐอเมริกา ถ้าประธานาธิบดีออกกฎหมายอนุญาตให้ว่ายน้ำ และตกปลาในแม่น้ำได้ในช่วงเวลา 5 ปี กฎหมายแบบนี้จะมีผลเพียงเป้าหมายเดียว คือ การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์จากแม่น้ำ การออกกฎหมายแบบนี้จึงดูง่าย ไม่ยุ่งซับซ้อนที่จะประกาศ และยังมีประสิทธิผลในทางปฏิบัติด้วย

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

ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหารงานของรัฐบาล เพราะเกี่ยวข้องกับเจตนารมณ์ของรัฐบาลตั้งแต่เมื่อครั้งหาเสียงเลือกตั้ง จนถึงการประกาศแถลงนโยบาย และโดยตัวของมันเอง นโยบายสาธารณะก็มีความสำคัญในแง่ต่างๆ ดังนี้

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

นโยบายสาธารณะกับประชาสังคม

นโยบายสาธารณะ และภาคประชาสังคม (Civil society) ถือว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ทั้งความสัมพันธ์ในเชิงผลประโยชน์ (benefits) และความขัดแย้ง (Conflicts) หรือทั้งสองอย่างในเวลาเดียวกัน นโยบายสาธารณะใดๆ ก็ตามย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์สองด้านนี้เสมอ เพราะยากที่นโยบายสาธารณะจะก่อให้เกิดผลประโยชน์เพียงด้านเดียว แม้ว่าจะเป็นนโยบายสาธารณะที่เป็นสินค้าสาธารณะบริสุทธิ์ (Pure public goods) ก็ยังมีคำถามเรื่องลำดับความ

เหมาะสมของนโยบาย ผลต่างด้านต้นทุน-ผลประโยชน์ หรืออัตราผลตอบแทนของโครงการ (Internal rate of returns) อีกประเด็นหนึ่งที่นโยบายสาธารณะของรัฐบาลมักจะถูกเพ่งเล็งมากที่สุดคือ เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of interests) ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับภาคประชาสังคม ซึ่งที่จริง ผลประโยชน์ทับซ้อนนี้ก็คือ ความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ระหว่างผู้กำหนดนโยบายซึ่งได้แก่ รัฐบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินนโยบายกับสาธารณชน ความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ที่เห็นได้ชัด เช่น เหตุใดรัฐบาลจึงไม่เลือกที่จะสร้างถนนสาย A แต่กลับไปสร้างถนนสาย B ทั้งที่สาย A มีความคุ้มค่ามากกว่าในทุกด้าน ซึ่งข้อเท็จจริงเบื้องหลังของการที่รัฐบาลเลือกสร้างสาย B ก็เพราะผู้ดำเนินนโยบาย ซึ่งเป็นคนของรัฐบาลมีผลประโยชน์ที่สมควรได้จากการเลือกโครงการนั้น ซึ่งการได้ประโยชน์ของผู้ดำเนินนโยบายทำให้สาธารณชนเสียหายหรือได้รับประโยชน์ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย

การกำหนดนโยบายสาธารณะในประเทศไทย การเมืองและนโยบายสาธารณะ เป็น ขอบข่ายที่สำคัญประการหนึ่งของรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ในประเทศไทย มีมานานกว่า 5 ทศวรรษแล้ว นโยบายสาธารณะเป็นกิจกรรมของฝ่ายการเมือง ซึ่งนโยบายสาธารณะก็คือ กฎหมายหรือการตัดสินใจของรัฐบาล

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

ชัยอนันต์ สมุทรวาณิช (2522: 140-142) เสนอว่า เมื่อมีข้าราชการเข้าไปดำรงตำแหน่งสำคัญ ในคณะรัฐมนตรีและตำแหน่งทางการเมืองอื่น ๆ ข้าราชการจะมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบาย

เพราะมีบทบาททั้งสองด้าน คือ ทั้งการเมืองและการบริหารในเวลาเดียวกัน อย่างไรก็ตาม การเมืองเริ่มมีบทบาทมากขึ้น เพราะการเมืองเป็นเรื่องของการกำหนดนโยบายและเป้าหมายของรัฐ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในเชิงคุณค่า (Value judgement) โดยตรง การตัดสินใจว่าควรดำเนินนโยบายเช่นนี้เท่ากับเป็นการยอมรับว่านโยบายนั้นดีกว่าทางเลือกด้านอื่น ๆ นักการเมืองสามารถอ้างความชอบธรรมในการเลือกและกำหนดคุณค่าได้ ก็เพราะการที่ได้รับความเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และเป็นผู้กลั่นกรอง ตลอดจนสะท้อนเจตนารมณ์และความต้องการของประชาชน

ไพศาล สุริยะมงคล (2531: 702,709)ได้นำเสนอให้เห็นว่า การกำหนดนโยบายสาธารณะของประเทศไทยมีปัจจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมทางการเมืองของไทยเข้ามามีบทบาทสำคัญ ในกรณีที่มีการกำหนดนโยบายสาธารณะสอดคล้องกับวัฒนธรรมทางการเมือง นโยบายสาธารณะนั้นก็จะสามารถดำเนินการไปได้ด้วยดี เพราะได้รับการสนับสนุนจากประชาชน แต่ในขณะเดียวกัน ถ้านโยบายนั้นขัดแย้งอย่างรุนแรงกับวัฒนธรรมทางการเมืองก็จะไม่ได้รับการสนับสนุนจากประชาชน เป็นผลให้ไม่สามารถดำเนินนโยบายนั้นได้หรือการปฏิบัติตามนโยบายไม่เกิดผลตามที่ต้องการ ส่วนปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ ปัจจัยทางเศรษฐกิจมีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะมาก จะเห็นได้จากนโยบายบางนโยบายซึ่งมีประโยชน์และประชาชนเรียกร้องอย่างมาก แต่ถ้านโยบายนั้นต้องใช้งบประมาณมากอันเป็นการเกินฐานะทางการเงินการคลังของรัฐบาลแล้ว รัฐบาลก็อาจไม่สามารถดำเนินนโยบายที่พึงปรารถนานั้นได้ส่วนองค์กรที่มีอำนาจตามกฎหมายในการกำหนดนโยบายสาธารณะของไทย ก็คือ รัฐสภา คณะรัฐมนตรี ตุลาการ และกระทรวง ทบวง กรม นอกจากนี้ยังมีองค์กรและบุคคลที่มีส่วนร่วมอย่างไม่เป็นทางการในการกำหนดนโยบายสาธารณะของไทย ได้แก่ พรรคการเมือง กลุ่มผลประโยชน์ สื่อมวลชน ประชาชนทั่วไป รวมทั้งหน่วยราชการอื่นที่ไม่มีอำนาจตามกฎหมายในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ตัวอย่างเช่น รัฐสภามีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำกฎหมาย คณะรัฐมนตรีมีอำนาจในการกำหนด ดูแล กำกับและติดตามผลการปฏิบัติตามนโยบายของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ และกระทรวง ทบวง กรม ได้รับมอบหมายให้มีอำนาจออกกฎ และระเบียบต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นการกำหนดนโยบายสาธารณะ เป็นต้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) เป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาและได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับในปัจจุบัน (ชัชวาล ทัดศิวัช, 2554)

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

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

นักวิชาการที่มีชื่อเสียงซึ่งได้ให้ความหมายของคุณภาพที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลายได้แก่ Joseph Juran (1988) ปรมาจารย์ด้านการบริหารงานคุณภาพ ผู้เสนอแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) อดีตศาสตราจารย์แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (MIT) ได้เสนอไว้ว่า คุณภาพก็คือ ความเหมาะสมพอดีในการใช้และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น ส่วน Crosby (1982) ให้ความหมายอย่างกระชับไว้ว่า เป็นการตอบสนองต่อความต้องการ (Conformance to requirement) ในขณะที่ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990) เสนอว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพก็คือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ (Juran and Gryna, 1988 ; Hutchins, 1985: 165 ; Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 16) คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ หรือบริการ กับการรับรู้ที่แท้จริงที่มีโดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุด และตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเองและคุณภาพการ

ให้บริการนี้ จากทัศนะของ Ross, Goetsch and Davis, (1997: 11-13) จัดว่าเป็นกรอบการมองเรื่องคุณภาพกรอบหนึ่ง พร้อมอธิบายว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือการบริการจัดการน้อย แต่ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มักไม่สามารถทำการทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (Behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร (Image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการโดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น จากที่ได้กล่าวถึงทัศนะของนักวิชาการดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง และเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึงได้รับความสนใจ

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

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

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

Crosby (1988: 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วยคุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผล

ให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

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

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

- 1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?)
- 2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?)
- 3) องค์การสามารถแก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?)

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

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

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

วีรพงษ์ เณลิมจิรรัตน์ (2543: 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

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

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

แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer value) (Cronin, and

Taylor, 1992; Oliver, 1993; Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993) ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดย Cronin and Taylor (1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่านความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด Rust, and Zahorik (1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคลแนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ Bitner (1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้นก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และนัยยะที่สอง คุณภาพการให้บริการพิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้เขียนพบว่านักวิจัยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สอง วัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ที่เสนอโดย Zeithaml, Parasuraman มักเกิดขึ้น ต่อมาก็คือเราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ หรือจะวัดจากคุณภาพการให้บริการ จึงสามารถตอบได้ในเบื้องต้นคำตอบก็คือเราจะวัดโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานใดก็ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัด

เกณฑ์การวัดคุณภาพการให้บริการ

สมวงศ์พงศ์สถาพร (2550: 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบากจึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

Gronroos (1982) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และ คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

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

2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ 6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด คำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของGronroos (1982) ตามที่ได้กล่าวมานั้น นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริงผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของGronroosคือ ข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality-PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค และผลกระทบต่อเกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว (ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา, 2547: 182 อ้างถึงใน ชัชวาลย์พัตศิวัช, 2554)

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

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

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

เครื่องมือเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ

Parasuramanand Others (1985) ในผลงานการวิจัยเชิงสำรวจและบทความตีพิมพ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ผลงานเมื่อปีค.ศ. 1985, 1988 และ 1990 ซึ่งได้ต่อยอดจากผลงานความคิดของGronroos (1982; 1984) และได้รับการพัฒนามาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการ Buzzle and Gale (1975) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้

การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน และลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะเป็นต้องมีความรู้ และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งให้การนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการ จะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการรักษาความมั่นใจสัญญาว่าองค์กรจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเจตนาที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

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

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ

- 6.คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
- 7.ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- 9.ความรวดเร็วในการให้บริการ

หลักการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

Krutz and Clow(1998) ซึ่งได้เสนอหลักพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย

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

การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไปปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่เขาได้รับมานั้น สอดรับกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (The one-on-one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่

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

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

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

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

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

สรุปการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

1. ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยขอประมวลเสนอให้เห็นว่า ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ

ระดับแรก หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย

ระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ

ระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูง หรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

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

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

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

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (customer's personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต (past experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

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

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

ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบได้ด้วย

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

สรุปได้จากทัศนะของนักวิชาการหลายท่านคุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งนอกจากจะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรมและอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงการรักษาความลับขององค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย และโดยทั่วไปนั้น

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

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

2. การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

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

นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย

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

3. ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990: 19) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสบการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนผสมทางการตลาด (marketing mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอไว้ว่า การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกๆที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้น ทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบต่อการทำงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วยและด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถนัดนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

สรุปองค์กรที่มีภารกิจหลักในการให้บริการมักจะมีการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภายในองค์กรความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของสินค้าหรือบริการจึงเป็นเรื่องที่พบเห็นได้ทั่วไปในองค์กรภาคเอกชน ที่ขยายมายังหน่วยงานภาครัฐในระยะหลังมานี้ ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพนี้ เป็นผลสืบเนื่องประการหนึ่งมาจากแรงกดดันจากการแข่งขันความก้าวหน้าทางการสื่อสารและโลกาภิวัตน์ รวมไปถึงการแข่งขันและการประเมินสัมฤทธิ์ผลจากการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างเข้มข้นเข้มข้นโดยนัยประการหนึ่งเพื่อสร้างความอยู่รอดให้กับองค์กร และคุณภาพเอง เป็นเครื่องชี้บ่งถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรได้เป็นอย่างดี กล่าวโดยเน้นถึงองค์ภาครัฐในปัจจุบัน ได้ปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นเพียงผู้จำเป็นต้องรับบริการที่รัฐจัดให้ มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจจัดบริการสาธารณะ

ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีคุณภาพอย่างไรก็ตามในเรื่องของคุณภาพการบริการนั้น นับว่าได้รับความสนใจทำการศึกษาและกล่าวถึงในองค์การภาครัฐอย่างจริงจังเมื่อไม่นานมานี้ แต่กระนั้นคุณภาพของการบริการ นับได้ว่าเป็นเรื่องซับซ้อนไม่น้อย ซึ่งในแวดวงวิชาการตะวันตก ได้มีการพัฒนาแนวคิด การประยุกต์ตัวแบบ รวมทั้งการวิพากษ์วิจารณ์กันอย่างกว้างขวาง ภายใต้เป้าหมายสำคัญของการมุ่งแสวงหาตัวแบบของการประเมินคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการนั่นเองจากที่ได้กล่าวถึงมิติของการประเมินคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติหลักด้านหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญในเรื่องความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงแก้ไขบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ในทางวิชาการและปฏิบัติ แม้จะสามารถวัดผล โดยกำหนดเครื่องมือได้ง่าย เช่น การใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้หรือขอรับบริการจากหน่วยงาน

บริการสาธารณะกับบทบาทขององค์กรส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลเนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่นโดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้เด็ดขาดการจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับชั้นของกิจการโดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชนและหลักประสิทธิภาพซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการ เช่น การจัดการศึกษาความต้องการบริการทางด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศ โดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไปซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการศึกษาขั้นต่อไปและการวัดมาตรฐานการศึกษาซึ่งต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งระบบในขณะที่เดียวกันการศึกษาในชั้นประถมศึกษาซึ่งเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่น แต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปด้วย เช่นการสร้างโรงเรียนการจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับสภาพของชุมชนในแต่ละท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ส่วนการจัดการศึกษาระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดทำและสำหรับการจัดการศึกษานอกโรงเรียนเป็นการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะและฝึกฝนฝีมือเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่นซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องผลประโยชน์มหาชนท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ในการดำเนินกิจการหรือหน้าที่ในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมซึ่งรัฐและท้องถิ่นในการดูแลร่วมกัน (วรินดา คณศาติ, 2558)

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากหลักการสากลดังกล่าวข้างต้นพบว่าภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest)

โดยหลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแลรับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ

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

ทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไปส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะ เป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะและเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่นการจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2. หลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability)

หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่นถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่นโอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมากมากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)

หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าการจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท

นั้นต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยและแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้นถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะเพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจกรรมนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้วการจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไปเพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจและภารกิจใหม่ไปด้วยแต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็นซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อนหรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่เป็นงานเฉพาะ เช่นงานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เองซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อมและการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4.หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)

หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่สำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุนหรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะเมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการแล้วนั้นต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหนหากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือจำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่นไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้วท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้นเพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะกล่าวคือ เมื่อราชการ

ส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลงและส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการสิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการจัดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนพระราชาราชการหรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการ ก็ยังมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร ดังกล่าวแล้วข้างต้นถึงหลักการในการจัดแบ่งกิจกรรมการบริการสาธารณะ และเมื่อแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลบังคับใช้จะเห็นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บทบาทและภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะต้องดำเนินการกิจเพิ่มขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอน หรือมอบหมายให้ดำเนินการถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552)พบว่า การกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ มักจะกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะกว้าง ๆ

2.3. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Customer Satisfaction)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

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

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ

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

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

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

กรองแก้ว อยู่สุข (2542: 33)ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึงทัศนคติ โดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความ รู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์การ

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

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

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

Maslow (1970) ทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่า มนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้โดยแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow (1970) แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย จัดรถรับส่ง ให้การรักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รียกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน สร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีส่วนในการเป็นเจ้าขององค์การ ยกย่อง ชมเชย มอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

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

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะความพึงพอใจเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะนำไปสู่สภาพการที่คนมีความกระตือรือร้น ความตั้งใจและความเชื่อมั่นในหน่วยงาน อันจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพด้วย ดังนั้นองค์กรใดจะดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายได้ จะต้องมึวิธีการที่จะทำให้มีความร่วมมือกันทำงาน คือ องค์กรจะต้องชักจูงใจให้มวลสมาชิกช่วยกันทำงาน ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายด้วยความพึงพอใจเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบาย การบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึง ประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความ สนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึง พอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบ อาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การ ปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มี คุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือ สายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละ สถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วง เวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยน ความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออก ในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

2.4 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลอนายหอม จังหวัดนครปฐม



แผนภาพที่ 4 ที่ทำการสำนักงานเทศบาลตำบลอนายหอม จังหวัดนครปฐม

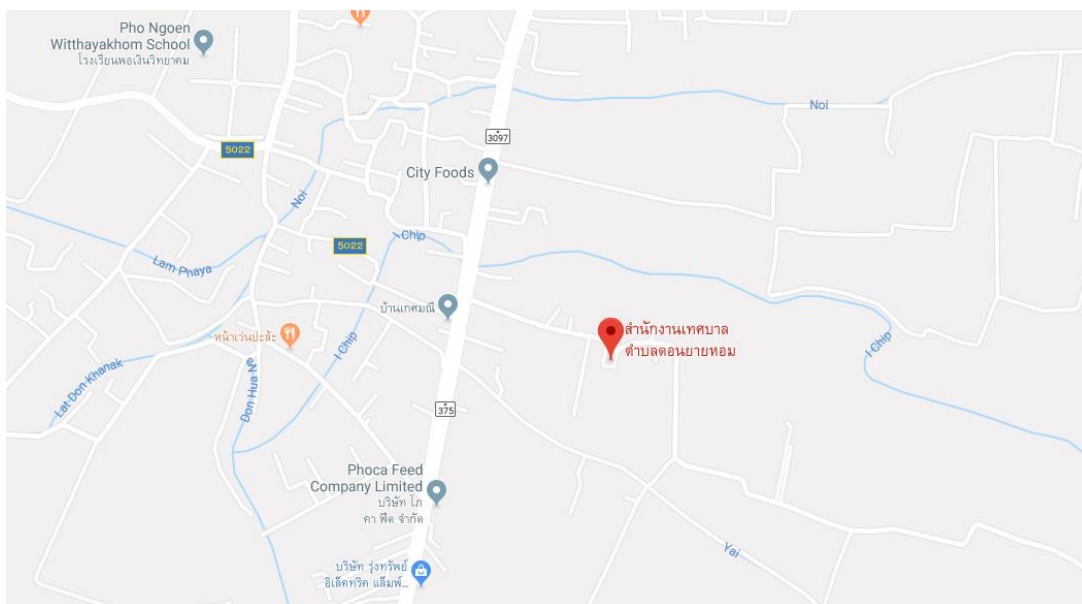
ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลตำบลอนายหอม ได้รับการยกฐานะจากสุขาภิบาลตำบลอนายหอม เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ.2542 โดย เทศบาลตำบลอนายหอมตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม อยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอ ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองนครปฐม ประมาณ 13 กิโลเมตร ปัจจุบันเทศบาลตำบลอนายหอม ตั้งอยู่เลขที่ 999 หมู่ที่ 1 ตำบลอนายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ทิศเหนือ	ติดกับ หมู่ 3 ตำบลอนายหอม
ทิศใต้	ติดกับ หมู่ 1 ตำบลอนายหอม
ทิศตะวันออก	ติดกับ หมู่ 1 2 3 ตำบลอนายหอม
ทิศตะวันตก	ติดกับ หมู่ 1 2 3 ตำบลอนายหอม

ประชากร

มีประชากรทั้งสิ้น 6,478 คน แยกเป็นชาย 3,129 คน หญิง 3,349 คน ความหนาแน่นเฉลี่ย ประมาณ 1,540 คน/ตารางกิโลเมตร จำนวนครัวเรือน 2,230 ครัวเรือน ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ปี พ.ศ.2564



แผนภาพที่ 5 แผนที่เทศบาลตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม

การศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม

ศาสนา

ผู้นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาล จำนวน 1 วัด ผู้นับถือศาสนาคริสต์จำนวน ร้อยละ 1 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาล

การศึกษา

ประกอบด้วยศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลดอนยายหอม โรงเรียนวัดดอนยายหอม (หลวงพ่ोजินอุปถัมภ์) และโรงเรียนพระปฐมวิทยาลัย 2 หลวงพ่ोजินอนุสรณ์

การคมนาคม

ถนนการขนส่งระหว่างชุมชนกับพื้นที่ภายนอกการคมนาคมของเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เน้นการคมนาคมทางบกโดยมีถนนหลวงสายพระประโทน – บ้านแพ้ว เป็นถนนหลักในการขนส่งสินค้า และมีถนนภายในเขตเทศบาลอีกจำนวน 10 สาย ซึ่งได้แก่ ถนนเทศบาล 1 ถึง ถนนเทศบาล 10 ส่วนใหญ่จะเป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และยังมีบางพื้นที่ยังเป็นถนนลูกรัง และยังมีเส้นทางคมนาคมอื่นอีก ได้แก่

ก. การคมนาคมทางรถไฟ เทศบาลตำบลดอนยายหอมอยู่ห่างจากสถานีรถไฟนครปฐมด้านทิศตะวันออกประมาณ 12 กิโลเมตร โดยรถไฟทุกขบวนที่เดินทางผ่านสถานีรถไฟนครปฐมจะมุ่งหน้าลงสู่ภาคใต้

ข. การคมนาคมทางรถยนต์เทศบาลตำบลดอนยายหอมอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 70 กิโลเมตร ซึ่งมีถนนสายหลักได้แก่ ถนนสายเพชรเกษม ซึ่งเป็นทางหลวงแผ่นดิน เป็น

เส้นทางคมนาคมที่เชื่อมติดต่อ ระหว่างจังหวัดนครปฐมกับจังหวัดใกล้เคียง เช่น ราชบุรี เพชรบุรี โดยมีถนนสายพระประโทน – บ้านแพ้ว เชื่อมต่อกันกับบริเวณหน้าวัดพระประโทนเจดีย์ สำหรับการบริการรถโดยสารและยานพาหนะต่างๆ ในเขตอำเภอเมืองมีบริการโดยสารประจำทางสายนครปฐม – บ้านแพ้ว ซึ่งรับโดยสารตั้งแต่ท่ารถนครปฐม – บ้านแพ้ว นอกจากนี้ยังมีสาย นครปฐม ตลาดจินดา และนครปฐม ลำเอียง ซึ่งรถโดยสาร ประจำทาง ทั้ง 3 สาย นี้ใช้ถนนสายพระประโทน – บ้านแพ้ว เป็นสายหลัก

การไฟฟ้า

การให้บริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในเขตเทศบาลตำบลดอนยายหอมอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งในเขตเทศบาลตำบลดอนยายหอมมีครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้าประมาณร้อยละ 95 ของจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,114 ครัวเรือน โดยมีไฟฟ้าสาธารณะจำนวน 100 จุด

การประปา

เทศบาลตำบลดอนยายหอมได้รับการบริการประปาจากการประปาสวนภูมิภาค สาขาสามพราน ซึ่งในเขตเทศบาลตำบลดอนยายหอม มีจำนวนครัวเรือนใช้น้ำประปา ทุกครัวเรือน

สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดอนยายหอม จำนวน 1 แห่ง ศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชน จำนวน 1 แห่ง

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รถยนต์ดับเพลิง จำนวน 2 คัน

- คันที่ 1 จุน้ำได้ 3,000 ลบ.ม.

- คันที่ 2 จุน้ำได้ 3,000 ลบ.ม.

รถบรรทุกน้ำ 2 คัน

- คันที่ 1 จุน้ำได้ 6,000 ลบ.ม.

- คันที่ 2 จุน้ำได้ 10,000 ลบ.ม.

ทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรดิน ลักษณะดิน ลักษณะการใช้ที่ดินของเทศบาลตำบลดอนยายหอม จากจำนวน 4,640 ตารางกิโลเมตร ประมาณ 2,900 ไร่ จำแนกการใช้พื้นที่ได้ดังนี้

ทรัพยากรน้ำ

น้ำผิวดิน เนื่องจากสภาพพื้นดินโดยทั่วไปของเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม จากการสำรวจพบแหล่งน้ำ เพื่อการเกษตรในเขตเทศบาลตำบลดอนยายหอม ส่วนใหญ่ใช้น้ำฝน และจากแหล่งน้ำธรรมชาติเป็นสำคัญ โดยแหล่งน้ำที่สำคัญ ได้แก่ คลองดอนยายหอม คลองควาย เป็นต้น ส่วนแหล่งน้ำผิวดินตามธรรมชาติ เพื่อใช้อุปโภคส่วนใหญ่เป็นน้ำฝน และน้ำจากลำคลอง ใช้ในการเกษตร มีบางครัวเรือนที่บริโภคน้ำจากบ่อน้ำตื้นที่มีอยู่ในบริเวณครัวเรือนของตน มีประชาชนส่วนน้อยใช้น้ำบาดาล เป็นแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับอุปโภคบริโภคภายในครัวเรือน

การประกอบอาชีพ

การเพาะปลูก

พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลดอนยายหอม ส่วนมากจะเป็นจำพวกสวนผลไม้ต่างๆ ซึ่งออกตามฤดูกาล เช่น ฝรั่ง พุทรา มะม่วง แต่ก็ยังมีเป็นจำนวนน้อยและมีบางพื้นที่ที่ทำนาทำนออยู่

การเลี้ยงสัตว์

สัตว์เลี้ยงที่มากที่สุดในเขตเทศบาลตำบลดอนยายหอมก็คือ ปลาน้ำจืด, สุกร, เป็ด, ไก่, กุ้ง ซึ่งส่วนใหญ่จะมีพ่อค้าคนกลางมารับซื้อที่บ้านเกษตรกร

แหล่งน้ำที่ใช้ในการเพาะปลูกและเลี้ยงสัตว์

แหล่งน้ำเพื่อการเกษตรในเขตเทศบาลตำบลดอนยายหอม ส่วนใหญ่ใช้น้ำฝนและน้ำในลำคลองในเขตเทศบาลเป็นส่วนใหญ่

การอุตสาหกรรม

การประกอบอาชีพอุตสาหกรรมในเขตเทศบาลตำบลดอนยายหอมส่วนใหญ่จะเป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็กและอุตสาหกรรมครัวเรือน เช่น การทำผลไม้ดอง อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลดอนยายหอม ได้แก่ โรงงานอาหารสัตว์ โรงงานผลิตผลไม้กระป๋อง โรงงานผลิตเซรามิคและโรงงานหลอดไฟ และอุปกรณ์ไฟฟ้า เป็นต้น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

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

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

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

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

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

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

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

พนักงานของสถาบันขาดความรู้ทางด้านวิชาการ ขาดการเยี่ยมชมเยียนลูกค้าและขาดการประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้า ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้สถาบันการเงินควรมีการฝึกอบรมความรู้ทางด้านวิชาการให้กับพนักงาน เช่น การให้คำปรึกษาด้านการลงทุนแก่ลูกค้า การวางแผนทางการเงินและธุรกิจ การจัดหาตลาด และการลดภาวะความเสี่ยง เป็นต้น

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

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

โกวิท พวงงาม (2563) การจัดสวัสดิการชุมชนโดยใช้รูปแบบ สหกรณ์บริการในพื้นที่โครงการบ้านเอื้ออาทร ผลการศึกษาพบว่า ผู้อยู่อาศัยมีทัศนคติที่ดีเกือบทุกสหกรณ์บริการ ยกเว้นเฉพาะสหกรณ์บริการบ้านเอื้ออาทรศรีสะเกษ (หนองครก) อยู่ในระดับดีมาก ส่วนการดำเนินงานตามวิธีการสหกรณ์ในโครงการบ้านเอื้ออาทร พบว่า สหกรณ์บริการบ้านเอื้ออาทรเชียงใหม่ (สันกำแพง) เทพารักษ์ บางบัวทอง ลำลูกกาคลอง 4 ได้นำหลักการสหกรณ์มาประยุกต์ในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อประโยชน์ของสมาชิก ส่วนสหกรณ์บริการที่เหลือยังไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงเกณฑ์มาตรฐานของสหกรณ์ เช่น การเพิ่มของสมาชิกและการเพิ่มขึ้นของผลกำไรเพื่อจัดสวัสดิการสังคม เป็นต้น ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในการบริหารชุมชนแบบบูรณาการโดยสหกรณ์บริการบ้านเอื้ออาทรที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ ซึ่งประกอบด้วย การรักษาความสะอาด การรักษาความปลอดภัย การปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกในชุมชนและการสร้าง

วัฒนธรรมเอื้ออาทร การบริหารสัญญาจัดประโยชน์ทรัพย์สินชุมชนและธุรกิจชุมชนของสหกรณ์ บริการบ้านเอื้ออาทรและการบริหารกิจการน้ำประปา (สำหรับอาคารชุด) พบว่า ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการรักษาความปลอดภัยที่มีความพึงพอใจน้อย ส่วนความพึงพอใจในการบริหารงานสหกรณ์ทั้ง 15 แห่ง พบว่า ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ยกเว้น สหกรณ์บริการบ้านเอื้ออาทรเชียงใหม่ (สันกำแพง), เทพารักษ์, และรังสิตคลอง1 มีความพึงพอใจในระดับน้อย ตามลำดับ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของสหกรณ์ได้แก่ คณะกรรมการและบุคลากรของสหกรณ์ขาดความรู้ความเข้าใจ ด้านการบริหารการเงิน การทำบัญชี และการบริหารธุรกิจสหกรณ์ และผู้อยู่อาศัยมีความแตกต่างหลากหลาย โดยไม่ค่อยมีลักษณะความเป็นชุมชน ดังนั้นแนวทางการแก้ไขปัญหาจะต้องสร้างกระบวนการเรียนรู้ในการบริหารสหกรณ์และสร้างความร่วมมือระหว่างชุมชนโดย คณะกรรมการชุมชน (สหกรณ์) ส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาเพื่อจัดระบบสวัสดิการผู้อยู่อาศัย

จุฑามาศ ทรัพย์แสนดี (2563) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรีพบว่า 1) การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมมีการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านสิทธิ และเสรีภาพ และด้านที่มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านจิตใจ และด้านสิ่งแวดล้อม 2) ปัจจัยในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน พื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ภาพรวมมีการจัดสวัสดิการระดับมาก ด้านที่มีการจัด สวัสดิการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ การให้คำแนะนำ ปรีกษาหรือ ดำเนินการเพื่อ แก้ไขปัญหาครอบครัว การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข การอำนวยความสะดวกและ ปลอดภัย ในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะและบริการสาธารณะ ด้านที่มีการจัดสวัสดิการระดับปานกลาง ได้แก่ การพัฒนาตนเองและการจัดกิจกรรมทางสังคม 3) ปัจจัยในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุ ด้าน การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข และด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับการ พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ อำเภอหนอง หญ้าปล้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยในการจัดสวัสดิการของ ผู้สูงอายุ ด้านการ พัฒนาตนเองและการจัดกิจกรรมทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับการพัฒนา คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนอง หญ้าปล้อง อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับการบริการหรือได้รับการบริการจากการลงพื้นที่ของหน่วยงานในสังกัด เทศบาล ตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม มีวิธีการดำเนินการศึกษาโดยสรุปดังนี้

3.1 วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัย ทำการสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องของเทศบาลตำบลดอนยายหอม และประชาชนในพื้นที่ผู้มาใช้บริการ สามารถสรุปผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลดอนยายหอม ณ เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2567 มีจำนวนทั้งสิ้น 6,478 คน ใช้เป็นกลุ่มประชากร (Population) ในการวิจัยครั้งนี้

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ เครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 และระดับความเชื่อมั่น 0.95 ดังตารางต่อไปนี้

ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

ส่วนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งวิธีการออกตามลักษณะงานดังกล่าว คือ

- 1.งานด้านการจัดเก็บรายได้ จำนวน 69 คน คิดเป็นตัวอย่างจำนวน 56 คน
 - 2.งานด้านสาธารณสุข จำนวน 3,654 คน คิดเป็น ตัวอย่างจำนวน 346 คน
 - 3.งานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)
จำนวน 88 คน คิดเป็นตัวอย่างจำนวน 70 คน
 - 4.งานด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร จำนวน 225 คน คิดเป็นตัวอย่างจำนวน 140 คน
- รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 612 ตัวอย่าง

3.3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และปรับปรุงจากแบบสอบถามที่มีผู้วิจัยสร้างมาแล้วเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ เพื่อให้ข้อความครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษางานด้านบริการแต่ละด้านของเทศบาลตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม โดยสามารถจัดแบ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมาถามข้อมูลด้านประชากรและสังคมของประชาชนผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด ประกอบด้วยข้อมูล หน่วยงานที่ได้รับการบริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานที่อยู่ปัจจุบัน (ใน/นอก เขต) เทศบาลตำบลดอนยายหอม และข้อมูลการได้รับการบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมาถามความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการ เป็นคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วง (Interval Scale) ได้แก่ คะแนน 1 = พึงพอใจระดับน้อยที่สุด 2 = พึงพอใจระดับน้อย 3 = พึงพอใจระดับปานกลาง 4 = พึงพอใจระดับมาก และ 5 = พึงพอใจระดับมากที่สุด มีจำนวนข้อมาถามรวม 20 ข้อ องค์กรประกอบข้อมาถามแบ่งออกตามลักษณะงานประกอบด้วย

ก) งานหรือกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามารับการบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้และงานด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร มีข้อมาถามความพึงพอใจ 4 ส่วนคือ

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคคลากรเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ข) งานหรือกิจกรรมที่มีการออกพื้นที่เพื่อให้บริการ งานด้านสาธารณสุข งานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) มีองค์ประกอบข้อมาถามความพึงพอใจ 4 ส่วนคือ

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคคลากรเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ผู้มารับการบริการ กับเทศบาลตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามที่สร้างมาทำการตรวจสอบให้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย จากนั้นนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาความถูกต้องและความเหมาะสมก่อนนำไปทดสอบ หาค่าดัชนีความสอดคล้อง ความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

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

เห็นด้วย ให้คะแนนเท่ากับ 1 (สอดคล้อง)

ไม่แน่ใจ ให้คะแนนเท่ากับ 0 (ไม่แน่ใจ)

ไม่เห็นด้วย ให้คะแนนเท่ากับ -1 (ไม่สอดคล้อง)

ทำการบันทึกผลการพิจารณาความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน และนำค่าที่ได้มา

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

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence)

R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

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

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

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

การวัดผลประเมินความพึงพอใจและคุณภาพบริการ

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้เกณฑ์คะแนนมาตรฐานโดยการปรับคะแนนความพึงพอใจที่รวบรวมได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ปรับค่าให้มีค่าระหว่าง 1 ถึง 5 คะแนน และสรุปผลโดยเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.80 มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- คะแนนระหว่าง 1.81 – 2.60 มีระดับความพึงพอใจน้อย
- คะแนนระหว่าง 2.61 – 3.40 มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 มีระดับความพึงพอใจมาก
- คะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

การประเมินคุณภาพการบริการ ใช้ค่าร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

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

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการโดยวิธีแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่ให้บริการของงานหรือกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามารับการบริการได้แก่ งานด้านการจัดเก็บรายได้ งานด้านสาธารณสุข งานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) และงานด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

โดยหัวหน้าโครงการเป็นผู้กำหนดการสุ่มตัวอย่างให้คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการประมวลผลข้อมูลและส่งต่อให้หัวหน้าโครงการวิจัยสรุปผลการประเมิน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของตัวอย่างที่สุ่มเลือกด้วยแบบสอบถาม จะใช้วิธีการ 2 อย่างตามแต่กรณีที่เกิดขึ้น ดังนี้

1) ในกรณีประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างสามารถจะทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามเองได้ ก็จะให้ผู้นั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้เก็บข้อมูลภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่าผู้ตอบได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วน ผู้เก็บข้อมูลจะได้ซักถามถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบครบถ้วนตามที่กำหนดไว้

2) ในกรณีประชาชนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถออกแบบ สอบถาม ด้วยตนเองได้ครบถ้วน ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลก็จะอ่านคำถามทุกข้อทุกตอนให้ผู้ตอบได้ฟัง และบันทึก คำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์ เชิงลึกจากประชาชนผู้รับบริการทำการบันทึกข้อมูล และเก็บข้อมูลโดยวิธีการสังเกตในระหว่างการ จัดเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้รับทราบถึงสภาพแวดล้อมและการให้บริการของ หน่วยงานในการให้บริการด้านต่าง ๆ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับปัจจัยความพึงพอใจในการให้บริการของงานหรือกิจกรรมที่ประชาชนเข้ามารับการบริการ

มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำมาหาคะแนนคุณภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การหาคะแนนคุณภาพที่กำหนดไว้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้ บริการ และศึกษาปัญหาอุปสรรคของการบริการให้กับประชาชนในพื้นที่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการทางสถิติและวิชาการ สามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นผลของการวิจัย ได้ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากเทศบาล

ตำบลดอนยายหอม

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลดอนยายหอม

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการจัดเก็บรายได้

ตอนที่ 5 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการจัดเก็บรายได้

ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 7 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการบริการทางสังคมและ

สวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)

ตอนที่ 9 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการบริการทาง

สังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)

ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการให้บริการงาน

ทะเบียนราษฎร

ตอนที่ 11 ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการให้

บริการงานทะเบียนราษฎร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 612 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.1

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 398 คน คิดเป็นร้อยละ 65.03 และเพศชาย จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 34.97

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 41.34 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 10.62 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 9.31 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 8.17 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 5.23 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 34.97 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 30.56 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 16.01 ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า คือ 68 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คือ 45 คน คิดเป็นร้อยละ 7.35 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 39.05 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 รายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 21.08 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 28.76 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 25.16 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 17.48 ประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 16.01 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 9.31 และ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 3.27 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 40.52 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 36.11 เกิด อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 13.73 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 9.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	612	100.00
เพศ		
ชาย	214	34.97
หญิง	398	65.03
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	50	8.17
26-30 ปี	65	10.62
31-40 ปี	253	41.34
41-50 ปี	155	25.33
51-60 ปี	57	9.31
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	32	5.23
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	45	7.35
มัธยมศึกษา	187	30.56
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	98	16.01
ปริญญาตรี	214	34.97
ปริญญาโทและสูงกว่า	68	11.11
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	129	21.08
10,000-20,000 บาท	239	39.05
20,001-30,000 บาท	142	23.20
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	102	16.67
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	57	9.31
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	154	25.16
เกษตรกร/กสิกรรม	107	17.48
รับจ้าง	176	28.76

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	612	100.00
แม่บ้าน	98	16.01
อื่นๆ	20	3.27
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	248	40.52
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	59	9.64
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	84	13.73
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	221	36.11

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ จำนวน 56 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.2

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 69.64 และเพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 30.36

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 17.86 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71 และช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 32.14 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 17.86 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าและระดับปริญญาโทหรือสูงกว่ามีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 39.29 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 30.36 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 19.64 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 32.14 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 23.21 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 19.64 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 17.46 ประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และประกอบอาชีพเกษตรกร/กสิกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.79 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนชุมชนตั้งแต่เกิด และอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวนเท่ากัน คือ 21 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 19.64 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	56	100.00
เพศ		
ชาย	17	30.36
หญิง	39	69.64
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	14	25.00
26-30 ปี	2	3.57
31-40 ปี	16	28.57
41-50 ปี	10	17.86
51-60 ปี	8	14.29
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	6	10.71
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	6	10.71
มัธยมศึกษา	16	28.57
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	10	17.86
ปริญญาตรี	18	32.14

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	56	100.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	6	10.71
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	22	39.29
10,000-20,000 บาท	17	30.36
20,001-30,000 บาท	11	19.64
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	6	10.71
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	19.64
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	18	32.14
เกษตรกร/กสิกรรม	1	1.79
รับจ้าง	9	16.07
แม่บ้าน	4	7.14
อื่นๆ	13	23.21
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	21	37.50
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	3	5.36
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	11	19.64
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	21	37.50

ผลการศึกษาคูณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านสาธารณสุข จำนวน 346 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.3

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 52.02 และเพศชาย จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 47.98

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 24.86 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.97 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 60คน คิดเป็นร้อยละ 17.34 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.03 ช่วง

อายุ 51-60 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.72 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.09 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 30.06 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 25.14 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 20.52 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าคือ 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.61 และระดับปริญญาโทและสูงกว่า คือ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 30.06 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 28.03 รายได้เฉลี่ยต่อ 20,001-30,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 27.17 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.74 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 30.06 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.97 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 17.92 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.43 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.54 และแม่บ้านจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.09 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 43.93 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 33.24 เกิด อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 13.29 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านสาธารณสุข

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม		346	100.00
เพศ			
	ชาย	166	47.98
	หญิง	180	52.02

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านสาธารณสุข (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	346	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	52	15.03
26-30 ปี	60	17.34
31-40 ปี	86	24.86
41-50 ปี	76	21.97
51-60 ปี	44	12.72
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	28	8.09
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	54	15.61
มัธยมศึกษา	104	30.06
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	71	20.52
ปริญญาตรี	87	25.14
ปริญญาโทและสูงกว่า	30	8.67
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	97	28.03
10,000-20,000 บาท	104	30.06
20,001-30,000 บาท	94	27.17
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	51	14.74
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	43	12.43
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	104	30.06
เกษตรกร/กสิกรรม	33	9.54
รับจ้าง	76	21.97
แม่บ้าน	28	8.09
อื่นๆ	62	17.92

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการทางด้านสาธารณสุข (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	346	100.00
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	152	43.93
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	33	9.54
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	46	13.29
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	115	33.24

ผลการศึกษาค้นลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบ็ยยังชีพยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) จำนวน 70 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.4

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 และเพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 24.29 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อย 31-40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 ช่วงอายุ 26-30 ปีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.71 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.86 และน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86 ระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 และปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยเดือนต่อน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 41.43 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 24.29 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.29 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 27.14 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86 แม่บ้าน ค่าขาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ประกอบอาชีพรับเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.86 และประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 31.43 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	70	100.00
เพศ		
ชาย	20	28.57
หญิง	50	71.43
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	6	8.57
26-30 ปี	12	17.14
31-40 ปี	15	21.43
41-50 ปี	17	24.29
51-60 ปี	11	15.71
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	9	12.86
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	23	32.86
มัธยมศึกษา	18	25.71
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	16	22.86
ปริญญาตรี	12	17.14

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	70	100.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	1	1.43
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	29	41.43
10,000-20,000 บาท	17	24.29
20,001-30,000 บาท	21	30.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	3	4.29
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	5.71
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	19	27.14
เกษตรกรกรรม/กสิกรรม	9	12.86
รับจ้าง	16	22.86
แม่บ้าน	12	17.14
อื่นๆ	10	14.29
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	22	31.43
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	11	15.71
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	14	20.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	23	32.86

ผลการศึกษาคูณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 140 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.5

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 52.86 และเพศชาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 47.14

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 42.14 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อย 41-50 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ช่วงอายุ 51-60 ปี

จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27.14 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.14 และตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาสูงสุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 40.71 รองลงมา คือ ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 และระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.14 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 47.86 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 34.29 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 18.57 ประกอบอาชีพรับเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71 ประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 และประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.14 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 34.29 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 26.43 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	140	100.00
เพศ		
ชาย	66	47.14
หญิง	74	52.86

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	140	100.0
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	0	0
26-30 ปี	3	2.14
31-40 ปี	59	42.14
41-50 ปี	40	28.57
51-60 ปี	38	27.14
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	0	0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	17	12.14
มัธยมศึกษา	57	40.71
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	42	30.00
ปริญญาตรี	24	17.14
ปริญญาโทและสูงกว่า	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	10	7.14
10,000-20,000 บาท	67	47.86
20,001-30,000 บาท	48	34.29
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	15	10.71
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26	18.57
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	35	25.00
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	15	10.71
รับจ้าง	56	40.00
แม่บ้าน	5	3.57
อื่นๆ	3	2.14

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร์ (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	140	100.0
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	37	26.43
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	25	17.86
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	30	21.43
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	48	34.29

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนยายหอม

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนยายหอม ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลการประเมินแต่ละงานดังนี้

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนยายหอม ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.830$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.811$) คิดเป็นร้อยละ 96.21 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.830$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.833$) คิดเป็นร้อยละ 96.66 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.847$) คิดเป็นร้อยละ 96.95 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ตารางที่ 4.6 ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม

การบริการ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ				
	งานด้านการ จัดเก็บรายได้	งานด้าน สาธารณสุข	งานด้านการ บริการทางสังคม และสวัสดิการ	งานด้านการ ให้บริการงาน ทะเบียนราษฎร	รวม แต่ละด้าน
1.ขั้นตอน การให้บริการ	4.868 มากที่สุด (97.36 %)	4.786 มากที่สุด (95.72 %)	4.804 มากที่สุด (96.08 %)	4.784 มากที่สุด (95.68%)	4.811 มากที่สุด (96.21%)
2.ช่องทาง การให้บริการ	4.804 มากที่สุด (96.08%)	4.804 มากที่สุด (96.08 %)	4.884 มากที่สุด (97.68 %)	4.826 มากที่สุด (96.52%)	4.830 มากที่สุด (96.60%)
3.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.861 มากที่สุด (97.22 %)	4.791 มากที่สุด (95.82%)	4.808 มากที่สุด (96.16 %)	4.872 มากที่สุด (97.44%)	4.833 มากที่สุด (96.66%)
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.863 มากที่สุด (97.26 %)	4.788 มากที่สุด (95.76 %)	4.841 มากที่สุด (96.82 %)	4.897 มากที่สุด (97.94%)	4.847 มากที่สุด (96.95%)
รวม	4.849 มากที่สุด	4.792 มากที่สุด	4.834 มากที่สุด	4.845 มากที่สุด	4.830 มากที่สุด
ร้อยละของ ระดับความ พึงพอใจ	(96.98%)	(95.85 %)	(96.69 %)	(96.90%)	(96.60%)
คะแนน คุณภาพ	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 - มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลอนนวยหอม จังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชน ในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.830$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 โดยมีผลการประเมิน จำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.811$) คิดเป็นร้อยละ 96.21 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ($\bar{X} = 4.858$) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.846$) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน ($\bar{X} = 4.785$) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.781$) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.830$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ($\bar{X} = 4.880$) รองลงมา คือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.846$) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.844$) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.791$) และการมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.787$) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.833$) คิดเป็นร้อยละ 96.66 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ($\bar{X} = 4.874$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X} = 4.866$) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\bar{X} = 4.859$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.807$) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.760$) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.847$) คิดเป็นร้อยละ 96.95 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก มากที่สุด ($\bar{X} = 4.909$) รองลงมา คือ มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ($\bar{X} = 4.880$) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ ($\bar{X} = 4.842$)

มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.824$) และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X} = 4.782$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนยายหอม จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.785	0.546	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง	4.781	0.653	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.858	0.558	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.785	0.675	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลา ที่กำหนด	4.846	0.541	มากที่สุด
รวม	4.811	0.435	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.880	0.764	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.787	0.798	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่อง รับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.844	0.873	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.791	0.879	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.846	0.495	มากที่สุด
รวม	4.830	0.680	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนยายหอม จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.866	0.764	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.859	0.083	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.807	0.687	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.874	0.706	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.760	0.643	มากที่สุด
รวม	4.833	0.654	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.842	0.655	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.909	0.890	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.880	0.689	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.824	0.672	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา,น้ำดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ	4.782	0.854	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนยายหอม จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
รวม	4.847	0.743	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.60	4.830	0.436	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดอนยายหอม

ควรมีนโยบายส่งเสริมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และสามารถติดต่อประสานงานกับเทศบาลตำบลดอนยายหอมอย่างสะดวก มีนโยบายส่งเสริมด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พร้อมรับคำตำหนิไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ ควรจัดมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ มีอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้มาใช้บริการได้เต็มที่ มีช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หลากหลายมากขึ้นและเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการอธิบายวิธีการเข้ามาติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการมารับบริการภายในหน่วยงาน เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการจัดเก็บรายได้

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.849$) คิดเป็นร้อยละ 96.98 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.868$) คิดเป็นร้อยละ 97.36 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ($\bar{X} = 4.957$) รองลงมา คือ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.912$) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.865$) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.823$) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ($\bar{X} = 4.785$) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.804$) คิดเป็นร้อยละ 96.08 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องที่มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น มากที่สุด ($\bar{X} = 4.965$) รองลงมา คือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.875$) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.757$) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.723$) และมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.701$) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.861$) คิดเป็นร้อยละ 97.22 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ($\bar{X} = 4.934$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.901$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.885$) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\bar{X} = 4.822$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X} = 4.765$) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.863$) คิดเป็นร้อยละ 97.26 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มากที่สุด ($\bar{X} = 4.985$) รองลงมา คือ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ($\bar{X} = 4.976$) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ($\bar{X} = 4.877$) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.755$) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X} = 4.723$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) แจกข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.785	0.598	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.912	0.601	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.957	0.615	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.865	0.662	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.823	0.692	มากที่สุด
รวม	4.868	0.510	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.723	0.692	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.701	0.771	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.965	0.510	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับ แจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.757	0.795	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.875	0.923	มากที่สุด
รวม	4.804	0.549	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน
 ต่องานด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของ ประชาชน	4.765	0.611	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.812	0.553	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.874	0.651	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.934	0.581	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	4.852	0.604	มากที่สุด
รวม	4.847	0.521	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.976	0.587	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้ สะดวก	4.985	0.662	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.877	1.410	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.755	0.728	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.723	0.726	มากที่สุด
รวม	4.863	0.562	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน
 ต่องานด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน	4.849	0.436	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ	96.98		

ตอนที่ 5 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการจัดเก็บรายได้

บริการดี มีความเป็นมิตรกับประชาชน สามารถตอบคำถามได้ดี พุดจาไพเราะ ควรมีบริการนอกสถานที่ ให้คำปรึกษาได้ทุกเรื่อง เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ รายละเอียดการยื่นเสียภาษีให้มีความชัดเจน เพิ่มส่วนลดภาษี ด้านใด ได้บ้าง มีบริการน้ำดื่มดีมาก การให้ความช่วยประชาชนสามารถเข้ารับบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ของขั้นตอนต่างๆในการจัดเตรียมเอกสารการยื่นภาษีต่าง ๆ เพื่อความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูลในการเข้ารับบริการภายในสำนักงาน นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นำวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถ เข้าถึงบริการได้ จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียดขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว ทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง

ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.792$) คิดเป็นร้อยละ 95.85 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.786$) คิดเป็นร้อยละ 95.72 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด ($\bar{X} = 4.923$) รองลงมา คือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ($\bar{X} = 4.823$) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.799$) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.723$) และการบริการมีคุณภาพถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ($\bar{X} = 4.662$) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.804$) คิดเป็นร้อยละ 96.08 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ($\bar{X} = 4.945$) รองลงมา คือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.865$) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.786$) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.723$) และมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.701$) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.791$) คิดเป็นร้อยละ 95.82 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส มากที่สุด ($\bar{X} = 4.965$) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X} = 4.876$) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.789$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.698$) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด ($\bar{X} = 4.628$) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.788$) คิดเป็นร้อยละ 95.76 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.855$) รองลงมา คือ มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ

(\bar{X} = 4.823) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก (\bar{X} = 4.799) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา,น้ำดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ (\bar{X} = 4.749) และมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมากที่สุด (\bar{X} = 4.712) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.823	0.732	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.799	0.788	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.662	0.844	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.723	0.827	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.923	5.196	มากที่สุด
รวม	4.786	1.235	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.945	0.834	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.723	0.841	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.701	0.905	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อ
งานด้านสาธารณสุข จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและ รับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.786	0.761	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.865	0.923	มากที่สุด
รวม	4.804	0.549	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของ ประชาชน	4.876	0.611	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.965	0.553	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.698	0.651	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.789	0.581	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.628	0.604	มากที่สุด
รวม	4.791	0.521	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.712	0.587	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.799	0.662	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.823	1.410	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.855	0.728	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อ
งานด้านสาธารณสุข จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุชา,น้ำ ดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ	4.749	0.891	มากที่สุด
รวม	4.788	0.634	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน	4.792	0.649	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.85			

ตอนที่ 7 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข

ควรจัดหน่วยแพทย์ ลงชุมชนบ่อย ๆ เพิ่มจุดแจ้งผู้ป่วยฉุกเฉิน สำหรับติดต่อกันในเวลาฉุกเฉิน
กำจัดยุ่งสาย และยุ่งอื่น ในชุมชนเยอะมาก แนะนำสอนวิธีการปฐมพยาบาล ดูแลผู้ป่วยติดเตียงและ
ผู้ป่วยฉุกเฉิน ก่อนนำส่งโรงพยาบาล และให้ประชาชนบางส่วนที่ไม่สามารถเข้าถึงการบริการงานด้าน
สาธารณสุขได้ เนื่องจากปัญหาในหลายด้าน เช่น การเงิน อาการป่วยติดเตียง เป็นต้น ควรมีการจัดหน่วย
แพทย์เคลื่อนที่ในการลงพื้นที่ตรวจ รักษา ให้กับผู้ป่วยในชุมชน รวมถึงการอบรม อสม. ให้สามารถปฏิบัติ
หน้าที่ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้คนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง และการจัดทำกรงหะเบียนรายชื่อ
ออนไลน์เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนในการลงพื้นที่ชุมชนให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
และแม่นยำยิ่งขึ้น นอกจากนี้การให้บริการทางด้านสาธารณสุขควรมีการจัดบริการให้รวดเร็ว ถูกต้อง
แม่นยำ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลกับผู้รับบริการเกี่ยวกับการมาใช้บริการ มีป้ายบอกสถานที่
แนะนำขั้นตอน ตามจุดให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริการได้เข้าใจขั้นตอน และสามารถเข้ารับบริการได้
อย่างถูกต้องถือเป็นการช่วยลดระยะเวลาการให้บริการลง อีกทั้งยังควรมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่
เยี่ยมและติดตามผลผู้ป่วยติดเตียง ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ รวมทั้งการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ประสบ
ปัญหาความเดือดร้อน เพื่อให้สะดวกกับผู้ป่วยที่ไม่สะดวกในการที่จะไปรับบริการได้ด้วยตนเอง อาจจะ
เนื่องด้วยระยะทางหรืออาการป่วย ควรมีการส่งเจ้าหน้าที่ อาสาสมัครสาธารณสุขเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อ
พัฒนาทักษะ ความรู้ และประสิทธิภาพด้านสาธารณสุขมากขึ้น รวมไปถึงการแสดงออกในการให้บริการที่
ดี ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น นอกจากนั้นแล้วควรมีการจัดอบรมให้กับ
ประชาชนเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยหายใจ เพื่อที่จะสามารถเข้าช่วยเหลือได้อย่าง
ทันท่วงทีหากเกิดสถานการณ์ที่คับขัน ทางหน่วยงานหรือทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรมี

อุปกรณ์ เครื่องมือที่สะอาดปลอดภัย พร้อมให้บริการ และมีสภาพห้องที่ทำงานสะอาดเรียบร้อย ให้ อากาศถ่ายเท ไม่รู้สึกร้อนอึดอัด ควรจัดระบบการนัดหมายโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และพิมพ์บัตรนัดด้วย ข้อความที่เห็นชัดเจน ควรจะนำเทคโนโลยีมาใช้ในขอรับยาต่อเนื่องจากแอปพลิเคชันและนัดวันเวลาที่ ประชาชนสะดวกไปขอรับยา เพื่อเป็นการลดจำนวนคนที่เป็นไปใช้บริการ ทำให้การดำเนินงานมีความรวดเร็ว ขึ้น ควรเพิ่มค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) ที่ เสียสละให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน เป็นขวัญและกำลังใจให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขในการ ดำเนินงานต่อไป ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดการกับโรคติดต่อและภัยคุกคามด้านสุขภาพ เตรียมพร้อมป้องกันและแก้ไขปัญหา คอยสังเกต เฝ้าระวัง พาหะนำโรคตามฤดูกาล เช่น โรคไข้เลือดออก โรคชิคุนกุนยา โรคฉี่หนู ฯลฯ มีการเตือนและเปิดเผยข้อมูลการติดต่อของ โรคตามฤดูกาลภายในชุมชน ไม่ปิดบังจำนวนที่แท้จริงของผู้ป่วย เพื่อให้ประชาชนที่มีบ้านหรือที่พักติดต่อกับผู้ป่วยที่เป็นโรคให้คอย สังเกตอาการ ระวังตัว และป้องกันการติดต่อของโรคนั้น

ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจ ต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.834$) คิดเป็นร้อยละ 96.69 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.804$) คิดเป็นร้อยละ 96.08 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ($\bar{X} = 4.958$) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.835$) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.795$) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ($\bar{X} = 4.745$) และมีการ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.689$) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.884$) คิดเป็นร้อยละ 97.68 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการบริการทางสื่อ ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทาง

โทรศัพท์ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.954$) รองลงมา คือ มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.901$) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.898$) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.865$) และมีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.801$) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.808$) คิดเป็นร้อยละ 96.16 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X} = 4.912$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\bar{X} = 4.885$) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.785$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.755$) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.702$) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.841$) คิดเป็นร้อยละ 96.82 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.945$) รองลงมา คือ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.885$) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X} = 4.833$) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ($\bar{X} = 4.755$) และมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.786$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน ต่องานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เป็ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.745	0.641	มากที่สุด

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน
 ต่องานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) จำแนกแต่ละ
 ด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง	4.689	0.610	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.958	0.640	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.795	0.645	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลา ที่กำหนด	4.835	0.734	มากที่สุด
รวม	4.804	0.523	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.898	0.658	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.901	0.639	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.954	0.666	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและ รับแจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.801	0.682	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.865	0.710	มากที่สุด
รวม	4.884	0.512	มากที่สุด

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน
 ด้านงานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) จำแนกแต่ละ
 ด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.912	0.614	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.885	0.711	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.755	0.697	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.785	0.664	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.702	0.707	มากที่สุด
รวม	4.808	0.550	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.755	0.626	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.885	0.678	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.945	0.643	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.786	0.742	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา,น้ำ ดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ	4.833	0.707	มากที่สุด

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน
 ต่องานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) จำแนกแต่ละ
 ด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
รวม	4.841	0.557	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.69	4.834	0.710	มากที่สุด

ตอนที่ 9 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการบริการทางสังคมและ
 สวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)

บริการช่วยเหลือประชาชนดีมาก มีความเป็นมิตร เข้าถึงประชาชน ควรประชาสัมพันธ์ให้
 ประชาชนในพื้นที่ทราบถึง รายละเอียด ต่าง ๆ ในการรับเงิน สวัสดิการสังคมในด้านต่าง ๆ ว่าสามารถรับ
 เงินอะไรได้บ้าง เช่น รับเบี้ยผู้สูงอายุแล้ว สามารถรับเบี้ยคนพิการได้เพิ่มอีกหรือไม่ ประชาชนบางส่วนยัง
 ไม่สามารถเข้าถึงการรับเบี้ยต่างๆ ได้ ชุมชนได้รับอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ประชาชนผู้รับบริการ
 ต้องการให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กับผู้มารับบริการมากขึ้น เพื่อความรวดเร็วของการทำงาน และ
 สร้างกฎระเบียบวินัยให้เคร่งครัด และเอาใจใส่ดูแลประชาชนมากขึ้น และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้า
 มามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร นำความคิดเห็นที่ประชาชนผู้มาใช้บริการเสนอแนะ
 มาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนใน
 ท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กร ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่อ
 อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝัง
 และสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ
 ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงระบบบัตรคิว
 เพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังของการมาติดต่อขอรับบริการ และให้บริการตามลำดับบัตร
 คิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใดๆ เป็นพิเศษ มีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและ
 เพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มี
 การให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้
 ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคนอาจมีภารกิจในงานประจำของ

ตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ ควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ เช่น ทางลาดสำหรับผู้พิการ จัดให้มีบริการอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ว่างบริการแก่ผู้พิการ การจัดหาสื่อต่างๆ สำหรับให้บริการผู้พิการ ผูกอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่างๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ

ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการบริการงานทะเบียนราษฎร์ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการงานด้านการบริการงานทะเบียนราษฎร์ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.845$) คิดเป็นร้อยละ 96.90 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.784$) คิดเป็นร้อยละ 95.68 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ($\bar{X} = 4.855$) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.802$) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้มาติดต่อรับทราบอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.785$) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดของหน่วยงานนั้นๆ ($\bar{X} = 4.755$) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.723$) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.826$) คิดเป็นร้อยละ 96.52 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ($\bar{X} = 4.955$) รองลงมา คือ มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.823$) มีสื่อออนไลน์ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.818$) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.779$) และมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียตามสาย กล้องรับความคิดเห็น ทางโทรศัพท์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.755$) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.872$) คิดเป็นร้อยละ 97.44 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ($\bar{X} = 4.987$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X} = 4.912$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้

ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.875$) เจ้าหน้าที่ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.823$) และเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\bar{X} = 4.765$) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

($\bar{X} = 4.897$) คิดเป็นร้อยละ 97.94 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงสะดวก มากที่สุด ($\bar{X} = 4.965$) รองลงมา คือ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ($\bar{X} = 4.923$) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.901$) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ($\bar{X} = 4.875$) และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยให้บริการ ($\bar{X} = 4.823$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน ต่องานด้านการบริการงานทะเบียนราษฎร จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.785	0.428	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง	4.723	0.441	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการ คาดหวัง	4.855	0.449	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.755	0.447	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.802	0.421	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน
ต่องานด้านการบริการงานทะเบียนราษฎร จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
รวม	4.784	0.721	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.955	0.457	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.823	0.446	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.755	0.415	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.818	0.425	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.779	0.459	มากที่สุด
รวม	4.826	0.437	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.912	0.457	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.765	0.446	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.875	0.415	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.987	0.425	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.823	0.459	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน
ต่องานด้านการบริการงานทะเบียนราษฎร จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
รวม	4.872	0.429	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.923	0.429	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.965	0.430	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.875	0.651	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.901	0.677	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา,น้ำดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ	4.823	0.688	มากที่สุด
รวม	4.897	0.586	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน	4.845	0.443	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.90			

ตอนที่ 11 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการบริการงานทะเบียนราษฎร

บริการดี ติดต่อดี รวดเร็ว นิ่งรอไม่นาน ควรเพิ่มบริการประชาชนในหุตุราชการ เช่น ทำบัตรประชาชน อื่น ๆ ไม่มีค่าธรรมเนียมดีมาก เจ้าหน้าที่ทุกคนบริการดี มีความเป็นมิตร บางครั้งไปส่งให้ที่บ้านดีมาก บริการรวดเร็ว ควรประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น แบบฟอร์ม รายละเอียด นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นการประเมินตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552) ในปีงบประมาณ 2567 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม 2) เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม และ3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและเสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม

ผู้วิจัยใช้การสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานต่าง ๆ และมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลดอนยายหอม หรือจากประชาชน ซึ่งเป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลดอนยายหอม โดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน จำนวน 612 คน แล้วนำมาประเมินผลที่ได้มาใช้ในการพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องของเทศบาลตำบลดอนยายหอม ซึ่งเป็นผู้ให้บริการประชาชน จำนวน 5 คน สามารถสรุปผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ได้ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 612 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.03 มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 41.34 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 34.97 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 39.05 และมีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 28.76 และส่วนใหญ่อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 40.52

ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองพังงา จังหวัดพังงา โดยภาพรวมมีระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.830$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการ

ภาครัฐแห่งชาติ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2566) พบว่า มีคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 5 หรือระดับ “ดีมาก” (คะแนนมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละงานมีรายละเอียดดังนี้

1.งานด้านการจัดเก็บรายได้

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.849) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.98 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.868) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.36

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.804) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.08

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

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.863) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.26

2.งานด้านสาธารณสุข

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.792) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.85 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.786) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.72

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.804) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.08

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.791$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.82

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.788$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.76

3.งานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.834$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.69 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.804$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.08

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.884$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.68

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.808$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.16

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

4.งานด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.845$) และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.90 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.784$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.68

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

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.872$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.44

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.897$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.94

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลดอนยายหอม มีดังต่อไปนี้ ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน โดยเฉลี่ยแล้ว ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ **งานด้านการจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 96.98** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) รองลงมา คือ **งานด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร์ ร้อยละ 96.90** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) **งานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) ร้อยละ 96.69** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) และ**งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.85** มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

จากการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการของขั้นตอนการให้บริการ ได้ทำการลดขั้นตอนการทำงานด้านต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างง่าย ได้มีการประสานกับตัวแทนประชาชน ในการทำกิจกรรม มีการประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบและเข้าร่วมกิจกรรมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีความรู้ความสามารถในด้านที่ให้บริการ และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ และเข้าไปมีส่วนร่วมกับประชาชนในโอกาสต่าง ๆ เช่น การประชุมแผน โดยร่วมกันจัดทำแผนประจำปีกับชาวบ้านในระดับหมู่บ้านและระดับตำบล ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความคุ้มค่าในภารกิจของรัฐ และทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวก รวดเร็ว เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการทันสมัย อาทิ การให้บริการทาง Internet การให้บริการทางโทรศัพท์ การให้บริการด้วยหน่วย บริการเคลื่อนที่ และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ได้จัดให้มีบริเวณที่พักรอรับบริการที่พอเพียง สภาพแวดล้อมน่าติดต่อสะดวก สะอาด และมีสถานที่พอเพียงต่อการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ คุณภาพการให้บริการจึงเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ และได้จัดทำป้ายบอกขั้นตอนและวิธีการรับบริการทุกขั้นตอนเพื่อสะดวกกับผู้มารับบริการ จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่อให้บริการประชาชนอยู่ในเกณฑ์ดี และไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ส่งผลให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดและอยู่ในเกณฑ์คุณภาพระดับคะแนน 5 (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 80)

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย สามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลดอนยายหอม ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

1. งานด้านการจัดเก็บรายได้

บริการดี มีความเป็นมิตรกับประชาชน สามารถตอบคำถามได้ดี พูดจาไพเราะ ควรให้บริการนอกสถานที่ ให้คำปรึกษาได้ทุกเรื่อง เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ รายละเอียดการยื่นเสียภาษีให้มีความชัดเจน เพิ่มส่วนลดภาษี ด้านใด ได้บ้าง มีบริการน้ำดื่มดีมาก การให้ความช่วยเหลือประชาชนสามารถเข้ารับบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ของขั้นตอนต่างๆในการจัดเตรียมเอกสารการยื่นภาษีต่าง ๆ เพื่อความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูลในการเข้ารับบริการภายใน

สำนักงาน นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถ เข้าถึงบริการได้ จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว ทบพวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง

2. งานด้านสาธารณสุข

ควรจัดหน่วยแพทย์ ลงชุมชนบ่อย ๆ เพิ่มจุดแจ้งผู้ป่วยฉุกเฉิน สำหรับติดต่อกันในเวลากลางคืน กำจัดยุ้งฉาง และยุ้งอื่น ในชุมชนเยอะมาก แนะนำสอนวิธีการปฐมพยาบาล ดูแลผู้ป่วยติดเตียงและผู้ป่วยฉุกเฉิน ก่อนนำส่งโรงพยาบาล และให้ประชาชนบางส่วนที่ไม่สามารถเข้าถึงการบริการงานด้านสาธารณสุขได้ เนื่องจากปัญหาในหลายด้าน เช่น การเงิน อาการป่วยติดเตียง เป็นต้น ควรมีการจัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ในการลงพื้นที่ตรวจ รักษา ให้กับผู้ป่วยในชุมชน รวมถึงการอบรม อสม. ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้คนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง และการจัดทำกรงโลหะเปียนรายชื่อออนไลน์เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนในการลงพื้นที่ชุมชนให้ตรงตามความต้องการของประชาชนและแม่นยำยิ่งขึ้น นอกจากนี้การให้บริการทางด้านสาธารณสุขควรมีการจัดบริการให้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลกับผู้รับบริการเกี่ยวกับการมาใช้บริการ มีป้ายบอกสถานที่ แนะนำขั้นตอน ตามจุดให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริการได้เข้าใจขั้นตอน และสามารถเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องถือเป็นการช่วยลดระยะเวลาการให้บริการลง อีกทั้งยังควรมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่เยี่ยมและติดตามผลผู้ป่วยติดเตียง ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ รวมทั้งการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน เพื่อให้สะดวกกับผู้ป่วยที่ไม่สะดวกในการที่จะไปรับบริการได้ด้วยตนเอง อาจจะมีเรื่องด้วยระยะทางหรืออาการป่วย ควรมีการส่งเจ้าหน้าที่ อาสาสมัครสาธารณสุขเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ และประสิทธิภาพด้านสาธารณสุขมากขึ้น รวมไปถึงการแสดงออกในการให้บริการที่ดีต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น นอกจากนั้นแล้วควรมีการจัดอบรมให้กับประชาชนเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

การช่วยหายใจ เพื่อที่จะสามารถเข้าช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงทีหากเกิดสถานการณ์ที่คับขัน ทางหน่วยงานหรือทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่สะอาดปลอดภัย พร้อมให้บริการ และมีสภาพห้องที่ทำงานสะอาดเรียบร้อย ให้อากาศถ่ายเท ไม้รู้สึกร้อนอึดอัด ควรจัดระบบการนัดหมายโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และพิมพ์บัตรนัดด้วยข้อความที่เห็นชัดเจน ควรจะนำเทคโนโลยีมาใช้ในขอรับยาต่อเนื่องจากแอปพลิเคชันและนัดวันเวลาที่ประชาชนสะดวกไปขอรับยา เพื่อเป็นการลดจำนวนคนที่ไปใช้บริการ ทำให้การดำเนินงานมีความรวดเร็วขึ้น ควรเพิ่มค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) ที่เสียสละให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน เป็นขวัญและกำลังใจให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขในการดำเนินงานต่อไป ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดการกับโรคติดต่อและภัยคุกคามด้านสุขภาพ เตรียมพร้อมป้องกันและแก้ไขปัญหา คอยสังเกต เฝ้าระวัง พาหะนำโรคตามฤดูกาล เช่น โรคไข้เลือดออก โรคชิคุนกุนยา โรคฉี่หนู ฯลฯ มีการเตือนและเปิดเผยข้อมูลการติดต่อของ โรคตามฤดูกาลภายในชุมชน ไม่ปิดบังจำนวนที่แท้จริงของผู้ป่วย เพื่อให้ประชาชนที่มีบ้านหรือที่พักติดต่อกับผู้ป่วยที่เป็นโรคให้คอยสังเกตอาการ ระวังตัว และป้องกันการติดต่อของโรคนั้น

3. งานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)

บริการช่วยเหลือประชาชนดีมาก มีความเป็นมิตร เข้าถึงประชาชน ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบถึง รายละเอียด ต่าง ๆ ในการรับเงิน สวัสดิการสังคมในด้านต่าง ๆ ว่าสามารถรับเงินอะไรได้บ้าง เช่น รับเบี้ยผู้สูงอายุแล้ว สามารถรับเบี้ยคนพิการได้เพิ่มอีกหรือไม่ ประชาชนบางส่วนยังไม่สามารถเข้าถึงการรับเบี้ยต่างๆ ได้ ชุมชนได้รับอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กับผู้มีมารับบริการมากขึ้น เพื่อความรวดเร็วของการทำงาน และสร้างกฎระเบียบวินัยให้เคร่งครัด และเอาใจใส่ดูแลประชาชนมากขึ้น และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร นำความคิดเห็นที่ประชาชนผู้มาใช้บริการเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กร ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังของการมาติดต่อขอรับบริการ และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใดๆ เป็นพิเศษ มีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง

เนื่องจากผู้รับบริการบางคนอาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ ควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ เช่น ทางลาดสำหรับผู้พิการ จัดให้มีบริการอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ไว้บริการแก่ผู้พิการ การจัดหาสื่อต่างๆ สำหรับให้บริการผู้พิการ ฝึกอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่างๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ

4.งานด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

บริการดี ติดต่อดี รวดเร็ว นิ่งรอไม่นาน ควรเพิ่มบริการประชาชนในหยุดราชการ เช่น ทำบัตรประชาชน อื่น ๆ ไม่มีค่าธรรมเนียมดีมาก เจ้าหน้าที่ทุกคนบริการดี มีความเป็นมิตร บางครั้งไปส่งให้ที่บ้านดีมาก บริการรวดเร็ว ควรประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น แบบฟอร์ม รายละเอียด นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงาน และกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว

บรรณานุกรม

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

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

ภาคผนวก

- แบบสอบถาม
- แบบสัมภาษณ์



แบบสอบถาม

เรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

งานด้านการจัดเก็บรายได้

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

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

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

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

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

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

5. อาชีพ

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

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

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

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

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

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

งานด้านสาธารณสุข

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 4 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
- ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

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

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

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

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

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

5. อาชีพ

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

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

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

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

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

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

งานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

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

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

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

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

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

5. อาชีพ

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

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

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

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

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

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

งานด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

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

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

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

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

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

5. อาชีพ

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

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

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

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

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

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัย



แบบสัมภาษณ์

1. ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่ง

ประเภทของงานที่มาติดต่อบริการ

2. ขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสมและต้องการให้เป็น หรือควรทำอย่างไร

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

3. สภาพแวดล้อมและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเป็นอย่างไรบ้าง หรือสิ่งที่ต้องการเพิ่มเติม

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

5. ช่องทางการให้บริการมีอะไรบ้าง

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

5. ข้อคิด/ข้อเสนอแนะจากการให้บริการ มีอะไรบ้าง

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

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ ดร.เสรี วรพงษ์

ตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์

สังกัด ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

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

Email: shseree@mahidol.ac.th

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

งานวิจัยที่สนใจหรือมีความชำนาญ

- การจัดการสิ่งแวดล้อม
- การพัฒนาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
- สิ่งแวดล้อมกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)
- การประเมินผลโครงการฯ

ผลงานวิจัยหรือผลงานวิชา (ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่เชื่อถือได้ในรอบ 5 ปี)

- การพัฒนาหลักสูตรการทำนาข้าวแบบเกษตรอินทรีย์สำหรับเกษตรกร ในจังหวัด

นครปฐม (2553)

- การนำเสนองานวิชาการของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- การประเมินผลโครงการกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนบน 1 (2555)
- รูปแบบการเรียนการสอนวิชาสิ่งแวดล้อมในระดับอุดมศึกษา ในประเทศไทย (2567)
- การประเมินผลโครงการแผนยุทธศาสตร์จังหวัดสมุทรสาคร (2566)
- การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) จังหวัดราชบุรี (2564)

ผลงานอื่น ๆ

- อาจารย์พิเศษโครงการรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (วิทยาเขตกรุงเทพฯ)
- วิทยากรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ Routine to Research

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ

การให้บริการเทศบาลตำบลอนนวยหอม



ขอขอบคุณค่ะ/ครับ