



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยควายกิน
อำเภอแก่ง จังหวัดระยอง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ศึกษาโดย

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

มิติที่ 2 มิติคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☒ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0	10	- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 10,703 คน - จำนวนประชากรผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.89 แยกตามงานบริการได้ ดังนี้ 1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.98 2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.89 3. งานด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.92 4. งานด้านรายได้หรือภาษี ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.75

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ปรากฏผลดังนี้

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	95.98	4.80	0.72	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.89	4.79	0.72	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข	95.92	4.80	0.71	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 4 งานด้านรายได้หรือภาษี	95.75	4.79	0.72	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.89	4.80	0.72	มากที่สุด	

พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.92 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.75 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกงไกรลาศ จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยผู้วิจัย ได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 95.98 ร้อยละ 95.89 ร้อยละ 95.92 และร้อยละ 95.75

$$\begin{aligned}
 \text{คำนวณ} &= \frac{383.54}{4} \\
 &= 95.89 \\
 \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}
 \end{aligned}$$

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2568 ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่าย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้อง ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นในการปรับปรุงเครื่องมือในงานวิจัย ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนผู้นำท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกท่านที่อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือในการรวบรวมเอกสาร ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการ ขอขอบคุณทีมคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาทุกท่านที่ช่วยเหลือกันในการเก็บรวบรวมข้อมูล และรวบรวมแบบสอบถามภาคสนามกับชุมชน รวมทั้งบันทึกข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ได้ยึดหลักการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และการสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชน ภายใต้หลักความคุ้มค่าคุ้มทุน โดยข้อมูลในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่สะท้อนจากความเห็นของประชาชนผู้รับบริการ จากกระบวนการปฏิบัติงานราชการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี จะได้พัฒนาศักยภาพ และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป นอกจากนี้ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการ และใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต ท้ายนี้ขอขอบคุณประชาชนในเขตพื้นที่ที่กรุณาใช้เวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ทีมผู้วิจัย ดังนั้น ทีมผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้อง และประโยชน์ทางวิชาการ นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอื้อนาม และไม่ได้เอื้อนามในที่นี้ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
กันยายน 2568

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	ก
คำนำ	๗
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๘
สารบัญภาพ	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง	7
แนวคิดการประเมิน	10
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
แนวคิดการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ	21
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน	29
แนวคิดการบริการสาธารณะ	33
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	41
ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	47
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความคุ้มค่าคุ้มทุน	49
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
กรอบแนวคิดการวิจัย	58
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	59
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	59
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	61
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	63
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	74
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	80
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข	86
ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี	92
ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง	98
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	100
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	100
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ	103
บรรณานุกรม	107
ภาคผนวก	113
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	114
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	135
ภาคผนวก ค รูปลงพื้นที่เก็บข้อมูล	138
คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย	146

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	22
ความหมายของตัวอักษรแต่ละตัวของคำว่า service	
ตารางที่ 4.1	66
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	
ตารางที่ 4.2	67
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	
ตารางที่ 4.3	68
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	
ตารางที่ 4.4	69
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	
ตารางที่ 4.5	70
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
ตารางที่ 4.6	71
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ	
ตารางที่ 4.7	72
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามความถี่ที่เข้ารับบริการในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา	
ตารางที่ 4.8	73
แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามการอยู่อาศัยในชุมชน	
ตารางที่ 4.9	74
แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ตารางที่ 4.10	75
แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการด้านช่องทางการให้บริการ	
ตารางที่ 4.11	77
แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ตารางที่ 4.12	78
แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
ตารางที่ 4.13	79
แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	
ตารางที่ 4.14	80
แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ตารางที่ 4.15	81
แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้านช่องทางการให้บริการ	

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.16	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	83
ตารางที่ 4.17	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	84
ตารางที่ 4.18	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	85
ตารางที่ 4.19	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	86
ตารางที่ 4.20	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการ ให้บริการ	87
ตารางที่ 4.21	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	89
ตารางที่ 4.22	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	90
ตารางที่ 4.23	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข	91
ตารางที่ 4.24	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	92
ตารางที่ 4.25	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการ ให้บริการ	93
ตารางที่ 4.26	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	95
ตารางที่ 4.27	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96
ตารางที่ 4.28	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี	97
ตารางที่ 4.29	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง	98
ตารางที่ 5.1	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	101

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 5.2	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	102
ตารางที่ 5.3	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข	102
ตารางที่ 5.4	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี	103

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	58
ภาพที่ 4.1	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	66
ภาพที่ 4.2	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	67
ภาพที่ 4.3	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	68
ภาพที่ 4.4	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	69
ภาพที่ 4.5	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	70
ภาพที่ 4.6	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลา que เข้ามารับบริการ	71
ภาพที่ 4.7	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามความถี่ที่เข้ารับบริการในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา	72
ภาพที่ 4.8	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามการอยู่อาศัยในชุมชน	73

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวความคิดในการให้บริการประชาชนของภาครัฐมิได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนามีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และที่สำคัญที่สุด คือความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปีที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง แต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะมาปรับใช้กับทุกส่วนราชการ โดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ และให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรรงบประมาณ โดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานแก่ประชาชน ได้แก่ การพัฒนาเมืองและระบบสาธาณูปโภค การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการจัดการศึกษา เป็นต้น จากความคาดหวังของการปฏิรูป “ระบบราชการ” และ “ข้าราชการ” ได้แก่ (1) ให้องค์กรทำงานได้ผลสำเร็จสูง (2) เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของระบบและคน (3) มุ่งให้ประชาชนศรัทธาต่อระบบราชการ (4) มุ่งบริการประชาชน (5) ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ (6) ส่วนราชการช่วยสนับสนุนภาคประชาชนและธุรกิจเอกชนให้เข้มแข็ง และเป็นพื้นฐานของการพัฒนาประเทศ ดังนั้น การปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคม

และประชาชนผู้รับบริการ จึงดำเนินการตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่งต้องอาศัยการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2560 มาตรา 250 ได้ระบุต่ออีกว่า รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเอง โดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสมรวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวาระหนึ่งได้อย่างเพียงพอในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อนกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560) ประเด็นสำคัญที่ต้องย้ำ คือ เพื่อการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถและคุณภาพในการให้บริการกิจการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเห็นควรให้มีการสำรวจและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล อันประกอบด้วย 1) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับการเป็นไปตามกฎหมาย ปฏิบัติตามกฎหมาย กติกาอย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพและความยุติธรรมของประชาชน 2) หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม 3) หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง ความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ตรงกันข้ามกับการทุจริตคอร์รัปชันและการฉ้อราษฎร์บังหลวง 4) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหาร และการจัดสรรทรัพยากรของชุมชน อันเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของชุมชน 5) หลักความพร้อมรับผิด (Accountability) หมายถึง การมีจิตสำนึกในหน้าที่ร่วมรับผิดชอบต่อสังคม สิทธิและหน้าที่ และปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และเคารพความคิดเห็นที่แตกต่างตามหลักประชาธิปไตย และ 6) หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (อริย์รัช แก้วเกาะสะบ้า, ออนไลน์, 2560)

ไม่เพียงเท่านั้น การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญเพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีความเป็นเลิศของสถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น นอกจากนี้จากเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปี ดังกล่าวต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดระยอง เป็นไปตามประกาศหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จึงขอเสนอเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดระยอง โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน ผู้ประเมินจึงได้ดำเนินการสำรวจงานบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงขึ้น 4 งานบริการประกอบด้วย 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี โดยจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไข ภารกิจต่าง ๆ ให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการประชาชนอย่างถูกต้อง เหมาะสม คุ่มค่า ซึ่งการสำรวจและประเมินในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดระยอง อันจะนำไปสู่การจัดการองค์กรที่มีคุณภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งเพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาวิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการในสภาพปัจจุบัน ตลอดจนนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกงไกรลาศ จังหวัดระยอง ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกงไกรลาศ จังหวัดระยอง จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกงไกรลาศ จังหวัดระยอง จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกงไกรลาศ จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ 2568 มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ จำนวน 4 งาน คือ

- 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
- 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านสาธารณสุข
- 4) งานด้านรายได้หรือภาษี

1.3.3 ขอบเขตของระยะเวลา

การศึกษานี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานผลการสำรวจ ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2567 – วันที่ 30 เดือนกันยายน พ.ศ. 2568

1.3.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกงหรา จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ 2568 มีขอบเขตด้านพื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกงหรา จังหวัดระยอง แยกตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนด

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกงหรา จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในครั้งนี้

1.4.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกงหรา จังหวัดระยอง โดยเมื่อได้รับการบริการนั้น ๆ แล้วบรรลุเป้าหมายตามความต้องการหรือความคาดหวัง ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.3 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ เป็นขั้นตอน แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน มีระบบและกลไกในการให้บริการ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน มีโครงการหรือแผนการดำเนินการสนับสนุน มีการลงพื้นที่หรือฐานข้อมูลในเขตที่ตนเองรับผิดชอบ ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการระบบ เช่น มีการประชุม และการให้บริการ มีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์

1.4.4 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการประชาชนในช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงาน เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก การบริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ และช่องทางที่ให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว

1.4.5 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความเข้าใจ ความใส่ใจในงานที่ปฏิบัติสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนรวดเร็ว มีความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และการสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร อ่อนโยน เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีการแต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย

ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เสมอภาคในการให้บริการและไม่เลือกปฏิบัติ

1.4.6 ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน/สถานที่ให้บริการ มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ มีบรรยากาศที่เหมาะสม สะอาด มีความปลอดภัย รวมถึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดเตรียมให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น มีสถานที่จอดรถ มีห้องน้ำสะอาด มีหนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่งคอยสำหรับผู้มารับบริการเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือ/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ/คู่มือเอกสารให้ความรู้/แบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายแสดงจุดให้บริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

1.4.7 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ประชาชนได้รับการตรงกับความต้องการและได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกะเลง จังหวัดระยอง

1.5.2 ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5.3 สามารถนำผลการศึกษาที่ได้รับไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป

1.5.4 ผลจากการศึกษา ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกะเลง จังหวัดระยอง ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5.5 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง
- 2.2 แนวคิดการประเมิน
- 2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน
- 2.6 แนวคิดการบริการสาธารณะ
- 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.8 ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.9 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความคุ้มค่าคุ้มทุน
- 2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.11 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง¹

ประวัติความเป็นมาตำบลทุ่งควายกิน

ตามคำบอกเล่าของผู้เฒ่าผู้แก่เล่าสืบต่อกันมาว่ามีทุ่งร้างกลางป่าล้อมรอบอยู่ทางทิศตะวันตกของตำบลทุ่งควายกินในปัจจุบันและในสถานที่แห่งนี้ อดมสมบุญไปด้วยหญ้าและพืชพันธุ์ธัญญาหาร จึงเป็นสถานที่สำหรับเลี้ยงสัตว์พาหนะ เช่น วัว ควาย และปลูกข้าวในสมัยกรุงธนบุรี (สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช) ต่อมาเมื่อประชาชนเพิ่มมากขึ้นนายเขียวและนายเพ็ชรพร้อมชาวบ้านได้ตั้งชื่อ ทุ่งแห่งนี้ว่า "ทุ่งควายกิน"

¹ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน <http://www.toongkwaikin.go.th>

เมื่อประมาณปี พ.ศ. 2300 นายเขียวได้มอบที่ดินจำนวน 8 ไร่ 1 งาน 92 ตารางวา เป็นที่สร้างวัดมีชื่อว่า "วัดทุ่งควายกิน (อรัญญะคามเขตร)" ตำบลนี้จึงตั้งชื่อตามชื่อ วัดทุ่งควายกิน และทุ่งกลางป่านี้ต่อมาก็เป็นที่ตั้งของตำบลทุ่งควายกิน มีประวัติของผู้ปกครองและกำนันสืบมาดังนี้

รายนามผู้ดำรงตำแหน่งกำนัน	รายนามผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร
1.นายโหมด ยั้งยืน (ขุนสัจจา)	1.นายสมชาย สันทสนะโชค ประธานกรรมการบริหาร พ.ศ.2539-2543
2.นายแสต เจริญมี (ขุนมะหิงรักษาเขต)	2.นายประสาร บังเกิดลาภ ประธานกรรมการบริหาร พ.ศ.2543-2545
3.นายสอ เจริญมี (ขุนเดชทุ่งกระปือ)	3.นายบุญเรือน เจริญมี นายก อบต. พ.ศ.2545-2547
4.นายท่า ยั้งยืน	4.นายจรรุญ แสนสุข นายก อบต. พ.ศ.2547-2551
5.นายนี้ด ธนาภรณ์	5.นายศักดิ์สิทธิ์ กุมมะ นายก อบต. พ.ศ.2551-2555
6.นายเส็ง ประธานราษฎร์	6.นายชัยณรงค์ สันทสนะโชค นายก อบต. พ.ศ.2555-2564
7.นายเฉลียง ประธานราษฎร์	7.นายศักดิ์สิทธิ์ กุมมะ นายก อบต. พ.ศ. 2564-ปัจจุบัน
8.นายธรรมเนียม เลหาภัยกุล	
9.นายสมชาย สันทสนะโชค พ.ศ.2526-2544	
10.นายวิฑูร วงศ์จันทร์ พ.ศ.2546-2556	
11.นายอรรณพ ต้นวิมล พ.ศ.2556-2566	
12.นายปัญญา ผาสุข พ.ศ.2566-ปัจจุบัน	

ตำบลทุ่งควายกิน เป็นตำบลที่เก่าแก่ตำบลหนึ่งของอำเภอแกลง จังหวัดระยอง มีประวัติการจัดตั้งมาช้านานแล้ว เป็นพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์ มีที่ราบกว้างใหญ่ เป็นทุ่งนา และมีการเลี้ยงควายกันมากบริเวณนี้ ชาวบ้านแถบนี้จึงเรียกว่า ทุ่งควายกิน

ที่ตั้งและอาณาเขต องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน ตั้งอยู่เลขที่ 1 หมู่ 2 ตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง โทร 038-669004 ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอแกลง ระยะทางห่างจากตัวอำเภอประมาณ 10 กิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียงดังนี้

- ทิศเหนือ เขตพื้นที่ที่ติดต่อกับ ตำบลน้ำเป็น อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง
- ทิศใต้ เขตพื้นที่ที่ติดต่อกับ ตำบลคลองปูน ตำบลปากน้ำประแส อำเภอแกลง จังหวัดระยอง
- ทิศตะวันตก เขตพื้นที่ที่ติดต่อกับ ตำบลทางเกวียน ตำบลบ้านนา อำเภอแกลง จังหวัดระยอง
- ทิศตะวันออก เขตพื้นที่ที่ติดต่อกับ ตำบลกองดิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

เนื้อที่ ตำบลทุ่งควายกินมีเนื้อที่ประมาณ 53,818 ไร่ (86.1 ตารางกิโลเมตร)

ภูมิประเทศ สภาพพื้นที่ทั่วไปของตำบลทุ่งควายกิน ตอนบนเป็นที่ราบเชิงเขาสลับเนินเขา สภาพของดินเป็นดินทรายถึงดินเหนียวปนดินตะกอนเก่า เหมาะแก่การปลูกพืชไร่ ไม้ผลและไม้ยืนต้น ดินในเขตนี้มีปัญหาเกี่ยวกับการพังทลายของหน้าดินบริเวณที่ลาดเอียง ตอนล่างของตำบลเป็นที่ราบลุ่ม ดินมีลักษณะเป็นดินร่วนและดินเหนียว เป็นตะกอนค่อนข้างเก่าเกิดจากอิทธิพลของน้ำกร่อยมีความอุดมสมบูรณ์ปานกลางถึงสูง เหมาะในการปลูกข้าวหรือพืชไร่

จำนวนหมู่บ้าน ที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมี 11 หมู่บ้าน ตำบลทุ่งควายกิน แบ่งเขตการปกครองตามพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ซึ่งในเขต ตำบลมีหมู่บ้านทั้งหมด 13 หมู่บ้าน อยู่ในเขต อบต.ทุ่งควายกิน 11 หมู่ คือ หมู่ 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 และ หมู่ 13 ส่วนหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 12 อยู่ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งควายกิน

ประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 10,703 คน แยกเป็น ชาย 5,210 คน หญิง 5,493 คน จำนวนครัวเรือน 4,742 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ : สิงหาคม 2568)

อาชีพ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบ อาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ยางพารา ผลผลิตประมาณ 233 ตัน/ปี ทุเรียน ผลผลิตประมาณ 7,918 ตัน/ปี มังคุด ผลผลิตประมาณ 268 ตัน/ปี เงาะ ผลผลิตประมาณ 118 ตัน/ปี

หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

- ปั้มน้ำมัน 3 แห่ง - โรงงานอุตสาหกรรม 9 แห่ง - ลานตากมันเส้น 1 แห่ง

สภาพทางสังคม

การศึกษา มีโรงเรียนในประถมศึกษาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน จำนวน 5 แห่ง ดังนี้

1) โรงเรียนวัดมงคลภูวนาส หมู่ที่ 2 2) โรงเรียนวัดทุ่งควายกิน หมู่ที่ 3 3) โรงเรียนบ้านหนองไทร หมู่ที่ 5 4) โรงเรียนบ้านชุมชุมสูง หมู่ที่ 7 และ 5) โรงเรียนบ้านเนินสุขสำราญ หมู่ที่ 9 และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 4 แห่ง ดังนี้

1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดมงคลภูวนาส หมู่ที่ 2 2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทุ่งควายกิน หมู่ที่ 3 3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองไทร หมู่ที่ 5 และ 4) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดชุมชุมสูง หมู่ที่ 7

สถาบันและองค์กรทางศาสนา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน มีวัด จำนวน 6 แห่ง และวัดที่มีอุโบสถ จำนวน 5 แห่ง ดังนี้ 1) วัดมงคลภูวนาส หมู่ที่ 2 มีอุโบสถ 2) วัดอุดมธัญญาวาส หมู่ที่ 3 มีอุโบสถ 3) วัดชุมชุมสูง หมู่ที่ 7 มีอุโบสถ 4) วัดถ้ำหมื่นอน หมู่ที่ 8 ไม่มีอุโบสถ และ 5) วัดเนินสุข หมู่ที่ 9 มีอุโบสถ, วัดหนองหว้า หมู่ที่ 11 มีอุโบสถ

สาธารณสุข

การให้บริการทางด้านสาธารณสุข มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง ดังนี้
 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเนินเขาดิน (ตั้งอยู่ในเขตเทศบาล) ให้บริการหมู่ที่ 1, 3, 4, 5, 6, 9, 11, 12 และหมู่ที่ 13 และ 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านโพธิ์ฐาน (ตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน) ให้บริการหมู่ที่ 2, 7, 8, และหมู่ที่ 10

2.2 แนวคิดการประเมิน

2.2.1 ความหมายการประเมิน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ปีพุทธศักราช 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) กำหนดนิยามให้คำว่า “การประเมิน” หมายถึง การกำหนดหรือการให้ค่าหรือราคา เท่าที่ควรจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ตั้งไว้ รวมถึงการวัดคุณค่าหรือผลความก้าวหน้าของกิจกรรมหรือสิ่งที่สนใจ ซึ่งอาจเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ได้ ทั้งนี้ พจนานุกรมหลายฉบับแปลความหมายของการประเมินเป็นภาษาอังกฤษ โดยใช้คำว่า Assessment หรือ Evaluation ซึ่งทั้ง 2 คำ ให้ความหมายที่เหมือนกัน และสามารถใช้แทนกันได้ (กัมปนาท วิจิตรศรีกมล, 2564)

Assessment หรือ การประเมิน หมายถึง การนำลักษณะของสิ่งต่าง ๆ ที่ส่วนใหญ่มักเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพมาศึกษา พยายามตีความค่าเป็นตัวเลขให้สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมขณะนั้น โดยใช้สถานะต่าง ๆ กันเป็นเกณฑ์ จึงต้องมีการศึกษา วิเคราะห์เกณฑ์ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ไปด้วยการประเมินโดยทั่วไปจะทำในเวลาใดก็ได้ เช่น ก่อน ระหว่าง หรือหลังการดำเนินงานแล้ว

Evaluation หรือ การประเมิน หมายถึง การตัดสินหรือสรุปผลที่ได้จากการวัดผล ทั้งที่เป็นปริมาณหรือคุณภาพว่า สิ่งนั้นดีมาน้อยเพียงใด มีคุณค่าอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่ตั้งไว้ โดยเมื่อเรากำหนดจุดอ้างอิงของการสิ้นสุดไว้แล้ว (ตามวัตถุประสงค์และเงื่อนไขเวลาที่ตั้งไว้) และเมื่อครบตามเงื่อนไขเวลา คือ สิ้นสุดการดำเนินงานตามเวลาที่อ้างอิงไว้ก็ทำการประเมินผล

Alkin (1969 อ้างถึงใน เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 45) ให้นิยามการประเมินว่า หมายถึง กระบวนการคัดเลือก การประมวลข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ หรือเพื่อกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม

Scriven (1967 อ้างถึงใน เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 35) อธิบายว่าการประเมินเป็นกิจกรรมในการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกเครื่องมือการเก็บข้อมูล รวมทั้งการกำหนดเกณฑ์ในการประเมินเพื่อตัดสินคุณค่าให้กับกิจกรรมที่มุ่งหมายประเมิน

Provus (อ้างถึงใน เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 52) ให้ความหมายว่า “การประเมิน” เป็นการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและการค้นหาช่องว่างระหว่างภาวะที่เป็นจริงกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้เพื่อใช้ภาวะดังกล่าวเป็นตัวบ่งชี้ระบุข้อบกพร่องในกิจกรรม

Cronbach (1963 อ้างถึงใน เยาวดี ราชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 32) ให้นิยามว่า หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล และการใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดโปรแกรมหรือ แนวทางการดำเนินการทางการศึกษา

Stake (1973 อ้างถึงใน เยาวดี ราชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 39) นิยาม “การประเมิน” ว่าเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่งเพื่อนำมาจัดให้เป็นระเบียบ และมีความหมายในการใช้ ประเมินได้

Stufflebeam (1971 อ้างถึงใน เยาวดี ราชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 57) กล่าวว่า “การประเมิน” คือ กระบวนการของการระบุ หรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการและการดำเนินการเก็บ รวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาจัดกระทำ จนเกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์และ นำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจต่อไป

เยาวดี ราชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553, หน้า 23) อธิบายว่า การประเมิน ให้ความหมายว่า กระบวนการตัดสินใจคุณค่าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากกระบวนการของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบ ระเบียบ

จากความหมายการประเมินของนักวิชาการข้างต้น จึงสรุปได้ว่าการประเมินเป็นการตัดสินใจ กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อกิจกรรมหรือโครงการ โดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่มีกระบวนการเก็บ รวบรวมอย่างเป็นระบบ นำมาเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการนั้น

2.2.2 รูปแบบการประเมินผล

รูปแบบการประเมินผลมีลักษณะแตกต่างกันไปตามนิยามของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งจะ มีความแตกต่างกันไปในรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมิน และความซับซ้อนในกระบวนการ เก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวคิดของแต่ละบุคคล โดยผู้ประเมินจะนำเสนอแนวคิดการประเมินตาม รายชื่อนักวิชาการแต่ละท่านที่ได้ยกความหมายของการประเมินมานำเสนอ ดังนี้

1) รูปแบบการประเมินตามแนวทางของไทเลอร์ (Tyler's Rational and Model of Evaluation) (อ้างถึงใน เยาวดี ราชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 30 - 32)

จากนิยามของไทเลอร์ที่เน้นการตัดสินใจคุณค่าของโครงการหรือกิจกรรมจากวัตถุประสงค์ เป็นหลักกระบวนการประเมินตามแนวคิดจึงไม่ซับซ้อนมากนัก โดยจะเน้นไปที่การดำเนินกิจกรรม หรือโครงการใด ๆ ก็ตาม ย่อมส่งผลต่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังมีขั้นตอนต่อไปนี้

(1) ขั้นตอนที่ 1 กำหนดวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการไว้อย่างชัดเจนว่าเมื่อ ดำเนินการสิ้นสุดกิจกรรมหรือโครงการดังกล่าวแล้ว สิ่งใดคือผลที่ต้องเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม สามารถวัดได้

(2) ขั้นตอนที่ 2 กำหนดเนื้อหาภายใต้โครงการหรือกิจกรรมหลัก อันนำมาสู่ผลตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

(3) ขั้นตอนที่ 3 ออกแบบกิจกรรมย่อยหรือวิธีการ อันเป็นผลให้บรรลุเนื้อหาที่ระบุไว้ในขั้นตอนที่ 2

(4) ขั้นตอนที่ 4 หามาตรการหรือเกณฑ์มาตรฐานสำหรับใช้ตรวจสอบภายหลังสิ้นสุดการดำเนินโครงการว่า โครงการส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้งหมดหรือไม่ และมีกิจกรรมย่อยใดบ้างที่ทำให้ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์

แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ เป็นแนวคิดแรกเริ่มให้เกิดการแตกย่อยของแนวคิดการประเมินอื่นในภายหลัง ดังนั้น จึงจะเห็นว่าขั้นตอนการประเมินของไทเลอร์มีลักษณะที่เรียบง่ายโดยมุ่งไปที่การตัดสินจากผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการเป็นสำคัญ

2) รูปแบบการประเมินของโพรวิส (Discrepancy Model) (Provus, 1973 อ้างถึงใน บุญส่ง นิลแก้ว, 2542, หน้า 33 - 35)

ทัศนะในการประเมินของ โพรวิส มีอยู่ว่า การประเมินเป็นกระบวนการจัดการข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ในลักษณะการเฝ้าดูการจัดการโครงการ การควบคุมการบริหารพัฒนาโครงการ โดยอาศัยการตัดสินใจที่ดี ซึ่งเป็นการมองว่าผลลัพธ์จากการดำเนินการนั้นสอดคล้องกับมาตรฐานหรือวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นจึงพิจารณาไปที่รายละเอียดในความแตกต่างของการปฏิบัติว่า จะนำมาสู่ผลที่ต้องการหรือไม่ และใช้ข้อเท็จจริงจากความต่างนั้นตัดสินใจว่า ควรกระทำการอย่างไรกับโครงการทั้งหมดหรือบางส่วนของโครงการตามแนวคิดนี้ โพรวิส จำแนกกระบวนการประเมินไว้เป็น 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ประเมินการอธิบายหรือออกแบบโครงการ เป็นขั้นของการกำหนดส่วนประกอบต่าง ๆ ของโครงการ ได้แก่ เป้าหมาย กระบวนการ กิจกรรม และทรัพยากรที่จำเป็น รวมไปถึงผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 2 ประเมินการจัดตั้งโครงการ เมื่อเกิดมาตรฐานจากขั้นตอนการออกแบบโครงการ ขั้นตอนนี้เป็นการประเมินการจัดทำโครงการว่าเป็นไปตามกรอบของการออกแบบที่กำหนดไว้หรือไม่

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินระหว่างดำเนินการ เป็นการประเมินกิจกรรมย่อยที่ปฏิบัติในระหว่างดำเนินโครงการว่า แต่ละช่วงเวลากิจกรรมสามารถทำให้ผู้เข้าร่วมหรือผู้รับบริการบรรลุตามวัตถุประสงค์นำทางหรือไม่ (วัตถุประสงค์ย่อย อันนำไปสู่วัตถุประสงค์หลักของโครงการ)

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ การประเมินผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์หลักของโครงการว่า เกิดผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรกหรือไม่

ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ความคุ้มค่า ในขั้นนี้ โพรวิส เสนอไว้เพียงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประเมินเท่านั้นเพราะมีความคล้ายคลึงกับขั้นตอนที่ 4 แต่จะแตกต่างไปบ้างซึ่งจะมีมากในการประเมินโครงการทางการศึกษา ด้วยเป็นการเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้ลงทุนไปว่านำมาสู่ผลลัพธ์ที่คุ้มค่ากับการลงทุนนั้นหรือไม่

แนวคิดของโพรวีสมีความแตกต่างกับของไทเลอร์ ในส่วนของรายละเอียดในการประเมิน แต่ละขั้นตอนดำเนินการของโครงการ การนำแนวคิดนี้ไปใช้ ไม่เพียงตัดสินคุณค่าปลายทางจาก การดำเนินโครงการเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการประเมินการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งเป็น ประโยชน์แก่ผู้รับผิดชอบโครงการ ในการลดความเสี่ยงที่โครงการจะล้มเหลวได้มาก

3) รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน (Scriven's Evaluation Ideologies) (อ้างถึงใน เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 35 - 38)

ตามนิยามที่สคริฟเวน มองว่า “การประเมิน” เป็นกิจกรรมอันเกี่ยวข้องกับการรวบรวม ข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลและการกำหนดเกณฑ์การประเมิน อันจะใช้ตัดสิน คุณค่าให้กับกิจกรรมที่ต้องการประเมิน สคริฟเวน จึงได้จำแนกประเภทในการประเมินหรือบทบาท ของการประเมินไว้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

(1) การประเมินระหว่างดำเนินงาน (Formative Evaluation) เป็นกระบวนการเก็บ ข้อมูลระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อนำมาบ่งชี้ข้อดีและข้อจำกัดที่เกิดระหว่างดำเนินงาน และเพื่อจะนำ ผลการประเมินมาพัฒนางานให้ดีขึ้นในระหว่างดำเนินงาน

(2) การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินผลลัพธ์ภายหลัง สิ้นสุดการดำเนินงานเพื่อตัดสินว่าโครงการบรรลุผลสำเร็จสมบูรณ์หรือไม่ นอกจากนั้น สคริฟเวน เสนอสิ่งที่ต้องประเมินไว้เป็น 2 ส่วนสำคัญ ได้แก่

2.1) การประเมินเกณฑ์ภายใน (Instring Evaluation) เป็นการประเมินคุณภาพ ของเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน เช่น เป้าหมาย โครงสร้าง วิธีการ ตลอดจนทัศนคติของผู้รับผิดชอบโครงการ

2.2) การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินผลจากตัวผู้รับ บริการหรือได้ประโยชน์โดยตรงจากการดำเนินโครงการ ซึ่งหมายถึงผลลัพธ์ของโครงการที่ให้ ประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

การประเมินตามแนวคิดของ สคริฟเวน สรุปได้ว่า มีกระบวนการประเมินที่ไม่ละเอียด ซับซ้อนเท่ากับของโพรวีส แต่การประเมินจะเน้นไปที่ความสำเร็จในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และ จะพิจารณามุ่งไปที่ความมากมายของประโยชน์ที่เกิดกับผู้รับบริการ มากกว่ามุ่งตัดสินผลลัพธ์ตาม วัตถุประสงค์ตามแนวคิดของไทเลอร์

4) รูปแบบการประเมินของครอนบาค (Cronbach's Concepts) (Provus, 1973 อ้าง ถึงใน เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 32 - 34)

แนวคิดการประเมินของครอนบาค เกิดขึ้นเพื่อมุ่งประเมินโครงการทางการศึกษาเป็นสำคัญ ลักษณะการประเมินจึงเป็นไปเพื่อวางแผนแนวทางเกี่ยวกับตัดสินใจดำเนินโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการศึกษา โดยจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ

- (1) การประเมินเพื่อปรับปรุงกระบวนการวิชา
- (2) การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับตัวนักเรียนเป็นรายบุคคล
- (3) การจัดการบริหารในโรงเรียน

5) รูปแบบการประเมินของสเตค (Stake's Concepts of Evaluation) (อ้างถึงใน บุญส่ง นิลแก้ว, 2542, หน้า 46-48)

แนวคิดการประเมินของสเตค มีแนวคิดการประเมินที่ยึดความเป็นธรรมชาติและเน้นการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญ โดยใช้กระบวนการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการจำนวนมาก เพื่อใช้พิจารณาความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในการดำเนินโครงการ โดยการประเมินตามกรอบของสเตค ผู้ประเมินจำเป็นต้องให้รายละเอียดในเชิงการบรรยายความสอดคล้องกัน ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละส่วนของงาน ในขณะเดียวกันนั้นก็ต้องตรวจสอบความสัมพันธ์กันของผลที่เกิดกับการดำเนินงานและการดำเนินงานกับสิ่งที่มีอยู่ก่อน ไม่ว่าจะเป็นส่วนที่เป็นความคาดหวังและส่วนที่เป็นจริง ซึ่งคือการประเมินรายละเอียดภายในโครงการ โดยขั้นตอนสำคัญ คือ การตัดสินใจคุณค่าที่ไม่มี การตัดสินใจ นำเอาสิ่งที่เป็นรายละเอียดของโครงการไปเทียบกับมาตรฐานหรือที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจมีลักษณะตายตัวที่กำหนดอย่างไรก็ต้องเป็นไปอย่างนั้น หรือการเทียบกับโครงการหรืองานอื่นที่เป็นที่ยอมรับเพื่อตัดสินคุณค่าว่า ดีกว่า แย่กว่า หรือเทียบเท่า

6) รูปแบบการประเมินของอัลคิน (Alkin's Concept of Evaluation) (Alkin, 1996 อ้างถึงใน เยาวดี ราชย์กุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 45 - 47)

ตามแนวคิดของ อัลคิน ที่มีทัศนะการประเมินว่า เป็นกระบวนการคัดเลือก การประมวลผล และการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ หรือเพื่อกำหนดแนวทางในการเลือกทำกิจกรรม อัลคิน จึงได้แบ่งการประเมินไว้เป็น 5 ส่วน ได้แก่

- (1) การประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นก่อนดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใด ๆ ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการที่เป็นอยู่
- (2) การประเมินเพื่อวางแผนโครงการ เป็นการประเมินเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมในการที่จะวางแผนในการดำเนินการของโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่กำหนด
- (3) การประเมินขณะกำลังดำเนินโครงการ เป็นการประเมินที่เน้นพิจารณาขั้นตอนการทำงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่
- (4) การประเมินเพื่อการพัฒนางาน เป็นการประเมินเพื่อค้นหารูปแบบ แนวทางหรือข้อเสนอแนะที่จะส่งผลให้งานที่กำลังดำเนินอยู่เกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด

(5) การประเมินเพื่อรับรอง ยุบ ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ เป็นการประเมินภายหลังการดำเนินงานตามโครงการ เพื่อตรวจสอบผลที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการประมวล ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้กับโครงการต่อไป

7) รูปแบบการประเมินและโมเดลชิปของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model) (Stufflebeam, 1971 อ้างถึงใน เยาวดี ราชย์กุล วิบูลย์ศรี, 2553, หน้า 57 - 62)

จากนิยามในการประเมินของ สตัฟเฟิลบีม ที่ให้ไว้ว่าเป็นกระบวนการของการระบุ หรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ และการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาจัดกระทำจนเกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ และนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจ ซึ่งจากนิยามดังกล่าว แนวคิดของสตัฟเฟิลบีม จึงมีลักษณะแบ่งแยกบทบาทของการทำงานระหว่างฝ่ายประเมินกับฝ่ายบริหารออกจากกันอย่างเด่นชัด กล่าวคือ การแยกให้ฝ่ายประเมิน ทำหน้าที่ระบุ จัดหา และนำเสนอสารสนเทศให้กับฝ่ายบริหาร ส่วนฝ่ายบริหารก็มีหน้าที่เรียกหา และนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามสมควรแต่ละกรณี การประเมินของสตัฟเฟิลบีม สามารถสรุปการประเมินไว้เป็น 3 ขั้นตอน คือ

- (1) กำหนด หรือระบุและบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการ
- (2) จัดเก็บรวบรวมข้อมูล
- (3) วิเคราะห์และจัดสารสนเทศ เพื่อนำเสนอต่อฝ่ายบริหาร

จากขั้นตอนดังกล่าวเมื่อทำการจัดกลุ่มให้กับข้อมูลที่ต้องวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจของฝ่ายบริหาร จึงเกิดเป็นโมเดลการจัดเตรียมข้อมูลในการประเมินที่เรียกว่า CIPP Model ประกอบด้วยการประเมินใน 4 ประเภท ได้แก่

1. การประเมินบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินหลักการและเหตุผล ความจำเป็นที่จะต้องจัดทำโครงการ การชี้ประเด็นปัญหาและการพิจารณาความเหมาะสมของเป้าหมายโครงการ
2. การประเมินตัวป้อนเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสม และความเพียงพอของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ
3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่จะใช้พัฒนางานต่าง ๆ และบันทึกภาวะของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไว้เป็นหลักฐาน
4. การประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้น (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากการทำโครงการกับเป้าหมายโครงการ อันจะนำไปสู่การตัดสินใจเพื่อยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ

จากการศึกษารูปแบบประเมินโครงการ สรุปได้ว่า รูปแบบการประเมินมี 7 รูปแบบ ประกอบด้วยรูปแบบการประเมินตามแนวทางของไทเลอร์ รูปแบบการประเมินของโพรวิส รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน รูปแบบการประเมินของครอนบาค รูปแบบการประเมินของสเติร์ค รูปแบบการประเมินของอัลคิน และรูปแบบการประเมินและโมเดลชิปของสตัฟเฟิลบีม

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอเมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง ส่วนความพึงพอใจตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายความว่า เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดหมาย โดยมีแรงกระตุ้น

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการกระทำหรือแสดงออก “พึง” หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ เป็นความรู้สึกดีเมื่อได้รับการกระทำที่สำเร็จตามเป้าหมายและความต้องการ ความพึงพอใจจึงเป็นเรื่องส่วนบุคคล โดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษ “satisfaction” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายลักษณะ สรุปได้ดังนี้

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจเกิดเป็นทัศนคติด้านบวกที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็น ต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่า จะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่ มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง ภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพลังภายในของแต่ละบุคคล อันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่คาดหวังและความต้องการด้านจิตใจ นำไปสู่การค้นหาสิ่งที่ต้องการมาตอบสนอง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะเกิดความรู้สึกมีความสุข กระตือรือร้น มุ่งมั่น เกิดขวัญกำลังใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการกระทำกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายนั้นสำเร็จตามที่กำหนดไว้ อีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในเชิงการประเมินค่า อันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเรียนรู้ที่สัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของการเรียน ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล (สุรงค์

โคว์ตระกูล, 2551) ระดับความรู้สึกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่รับรู้จากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่รับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งลูกค้าสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจ ใน 3 ระดับ ดังนี้ ระดับที่หนึ่ง ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ ระดับที่สอง ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพอใจ ระดับที่สาม ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกยินดีหรือพอใจมาก (Kotler, 2003) สมิต สัมฤทธิ์ (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ คือ การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ

นอกจากนี้ความพึงพอใจยังมีขอบเขตครอบคลุมถึงทัศนคติของมนุษย์ที่มีต่อตนเอง และสภาวะอารมณ์ในเชิงบวกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ เช่น ในภาวะการทำงาน หากพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูงจะมีทัศนคติเชิงบวกต่องานของตนเอง ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานไม่มีความพึงพอใจในงานก็จะมีทัศนคติเชิงลบต่องานของตนเอง (Ivancevich, Konopaske and Matteson, 2011; Robbin and Coulter, 2014) ทั้งนี้การแสดงออกของมนุษย์ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมด้วย อาทิ ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในอาชีพ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ เช่น พฤติกรรมของผู้นำ รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงานกลุ่ม งานที่เกี่ยวข้อง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

2.3.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

โดยทฤษฎีความพึงพอใจที่ได้รับความนิยมในการนำมาเป็นพื้นฐานในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน หรือความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งถือเป็นผู้มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานขององค์การ ดังนี้

1. ทฤษฎีปัจจัยคู่ของ Herzberg (Herzberg's Two – Factor Theory)

เป็นการอธิบายว่า การจูงใจพนักงานในองค์การ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ (satisfiers หรือ motivators factor) และปัจจัยบำรุงรักษา (dissatisfiers- satisfiers หรือ hygiene factor) โดยปัจจัยจูงใจ ถือเป็นกลุ่มของเงื่อนไขภายใน (intrinsic condition) ที่มุ่งเน้นการเพิ่มระดับผล การปฏิบัติงานให้ดีขึ้นมีองค์ประกอบ 6 ประการ ได้แก่

- 1) การสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ

- 2) การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าการทำสำเร็จมีคนยอมรับเขา
- 3) ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานรู้สึกว่าการทำที่น่าสนใจ น่าทำ
- 4) ความรับผิดชอบ คือ พนักงานรู้สึกว่าเขารับผิดชอบตนเองและงานของเขา
- 5) โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่ทำ
- 6) การเจริญเติบโต คือ พนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมและมีความเชี่ยวชาญ

ส่วนปัจจัยบำรุงรักษา เป็นกลุ่มของเงื่อนไขภายนอก (extrinsic condition) ที่มุ่งเน้นการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน แต่อาจไม่จำเป็นต้องจูงใจพนักงาน มีองค์ประกอบ 10 ประการ ได้แก่

- 1) นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่าฝ่ายจัดการมีการสื่อสารที่ดีและเขาเข้าถึงนโยบายขององค์กรที่เขาอยู่
- 2) การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าผู้บริหารตั้งใจสอนงานและให้งานตามหน้าที่รับผิดชอบ
- 3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่อหัวหน้างานของเขา
- 4) ภาวะการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำและสภาพการณ์ของที่ทำงาน
- 5) ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าค่าตอบแทนเหมาะสม
- 6) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน
- 7) ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่าชั่วโมงการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว
- 8) ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อลูกน้อง
- 9) สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่างานเขามีตำแหน่งหน้าที่ดี
- 10) ความมั่นคง คือ พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ทำอยู่

จะเห็นได้ว่า แนวคิดของ Herzberg มุ่งเน้นการลดระดับความไม่พึงพอใจในงานด้วยปัจจัยจูงใจต่าง ๆ และสนับสนุนการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้นด้วยปัจจัยบำรุงรักษา (Ivancevich, Konopaske and Matteson, 2011; ญัณฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551)

2. ทฤษฎีค่านิยมของ Locke (Locke's Value Theory)

กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับผลที่พนักงานได้รับจากการทำงานว่า มีความตรงและสอดคล้องกับที่ต้องการเพียงใด ซึ่ง Locke กล่าวว่า หากส่วนต่างระหว่างผลตอบแทนที่ควรได้รับจากการทำงานกับผลตอบแทนที่พนักงานต้องการต่างกันมากเพียงใด ความพึงพอใจในงานย่อมลดลงเพียงนั้น (Locke, 1976; ญัณฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551)

โดยแนวคิดของ Locke มุ่งเน้นไปที่การค้นหาวา สิ่งที่พนักงานต้องการที่จะได้รับจากการทำงานคืออะไร เพื่อองค์กรจะได้ตอบสนองได้อย่างตรงความต้องการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจ

ในงานในที่สุด ดังนั้น หากพนักงานมีความพึงพอใจในงานจะมีอิทธิพลทางบวกต่อพนักงานและองค์กร ในหลายประการ ได้แก่ การมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น การลดอัตราการขาดงาน การลดอัตราการลาออกจากงาน การทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อองค์กร การเพิ่มอัตราการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี และการลดพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ (Robbin and Coulter, 2014)

อนึ่ง การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์กร โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2549) ได้แก่

1) ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการ เห็นถึงความเอาใจใส่และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคา ค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3) สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5) ผู้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่า มีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมในการให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบ ตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของ

ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามารวมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

ซึ่งจะเห็นว่า การสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix : 7 P's) ซึ่งประกอบด้วย

1) **ผลิตภัณฑ์ (Product)** คือ สินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย ลูกค้าหรือผู้บริโภค

2) **ราคา (Price)** คือ การตั้งราคาของสินค้าหรือบริการ

3) **ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)** คือ ช่องทางการขายหรือบริการ เป็นช่องทางที่ลูกค้าจะสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้

4) **การส่งเสริมการขาย (Promotion)** คือ การสื่อสารการตลาดเพื่อให้ธุรกิจสามารถสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย และนำไปสู่การโน้มน้าวให้กลุ่มเป้าหมายตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

5) **บุคลากร (People)** คือ การจัดการบุคลากรหรือคน ผ่านการคัดเลือกคนที่เหมาะสมและฝึกอบรมอย่างดี เนื่องจากเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

6) **กระบวนการ (Process)** คือ กระบวนการในการให้บริการ โดยขั้นตอนการให้บริการต้องมีมาตรฐานที่ชัดเจน เพื่อพนักงานจะได้เข้าใจขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้องชัดเจนว่า ต้องทำอะไร อย่างไร ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

7) **องค์ประกอบทางกายภาพ (Physical Evidence)** คือ สิ่งที่ใช้บริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การรู้รส และความรู้สึกทางร่างกาย ซึ่งผู้ใช้บริการจะสัมผัสสิ่งแวดล้อมทางกายภาพได้จากการมาใช้บริการ ซึ่งต้องสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และความประทับใจให้กับลูกค้าได้

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการขึ้นอยู่กับ การตอบสนองความต้องการขององค์การที่มีต่อลูกค้า ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความพึงพอใจ และแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ ดังที่คณะผู้วิจัยได้กล่าวไป โดยปัจจัยสำคัญในการให้บริการในปัจจุบัน คือ “คน” ที่มีหน้าที่ส่งผ่านการบริการที่สร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้านั่นเอง

2.3.3 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ดังนี้ พัทธนันท์ อึ้งรัก (2556 : 98) กล่าวถึง ความพอใจในงาน ว่าความพอใจในงาน (job satisfaction) หมายถึง ทศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานของพนักงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทนในโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า ทัศนังงาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของงาน ได้แก่ รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องสภาพแวดล้อมการทำงาน

ตลอดจนผลประโยชน์และผลตอบแทน อย่างไรก็ตามก็มีข้อมูลสนับสนุนว่า ความพอใจในงานจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในบุคคล มากกว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยมีการศึกษาว่า พันธกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคล นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ (2555 : 32) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ความพึงพอใจ โดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ผุสดี แสงหล่อ (2555 : 14) ได้กล่าวสรุปความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคนเพราะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพสูงสุด การสร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิคและวิธีการด้วยการอาศัยการจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ การจูงใจบุคลากรให้ได้ผลนั้น ผู้บริหารต้องใช้สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคล และมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้างความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อรับบริการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้การทำงานอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.4 แนวคิดการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

2.4.1 การให้บริการ

การบริการ (Service) ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน จากการศึกษาของ โกเมฆ มีรัตนคำ (2558) ได้สรุปความหมายไว้ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

มีชัย แพงมาพรม (2550) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายรวมถึงกระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น

การให้บริการ (service) หมายถึง การปฏิบัติ การรับใช้ หรือ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ผ่านการคอยช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือ ผู้มารับความสะดวก (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) โดยความหมายของตัวอักษรแต่ละตัวของคำว่า service และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่อ อธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้ แสดงได้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ความหมายของตัวอักษรแต่ละตัวของคำว่า service

service	ความหมาย
S = smiling & sympathy	การยิ้มแย้มเอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของผู้มารับการบริการ
E = early response	ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ๋ยปากเรียกหา
R = respectful	แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการหรือลูกค้า
V = voluntariness manner	การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้
I = image enhancing	การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร
C = courtesy	กริยาอ่อนโยน ความอ่อนน้อมถ่อมตน สุภาพ มีมารยาทดี
E = enthusiasm	ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้เสมอ หรือสามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

ที่มา : (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540)

วิชญาดา แก้วสีขาว (2550) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้

- 1.1 สร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการจากหน่วยงานรัฐ
- 1.2 คุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา สามารถให้บริการที่รวดเร็ว
- 1.3 ความเชื่อถือได้ในการบริการมีความถูกต้อง
- 1.4 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการต้องมีความประหยัดและคุ้มค่าในการให้บริการประชาชน
- 1.5 ลักษณะงานการให้บริการ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก คล่องตัว เสมอภาค

เป็นรูปธรรม โปร่งใส

- 1.6 ปริมาณงานให้บริการประชาชน มีความเพียงพอตามที่ประชาชนต้องการ

1.7 เอกสารที่ใช้ในการบริการประชาชนมีแบบฟอร์มน้อยที่สุดและขอเอกสารหลักฐานจากประชาชนน้อยที่สุด

1.8 การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐในรูปแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สามารถบริการด้วยความรวดเร็ว เบ็ดเสร็จที่เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวหรือให้บริการประชาชน ณ จุดบริการเพียงจุดเดียว โดยใช้ระบบเครือข่าย หรือให้บริการประชาชนหลาย ๆ เรื่องหรือหลาย ๆ

รูปแบบ ศูนย์บริการที่เดียวในบริเวณเดียวกันได้ครบทุกเรื่อง แสดงถึงการมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

2. ผลงานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐต้องมีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

2.1 มีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการประชาชน มีวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาการให้บริการอย่างไร ประชาชนจะนำเอกสารหลักฐานอะไรมาบ้างในการติดต่อขอรับบริการของหน่วยงานรัฐ

2.2 สำหรับมาตรฐานการบริการประชาชนจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุง ลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

2.3 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องถือปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค

2.4 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องประกาศและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป โดยจะต้องมีวิธีการให้ประชาชนทราบมาก่อนที่จะนำมาใช้บริการของหน่วยงานของรัฐ

แคทรียา เดชบุรัมย์ (2550) กล่าวว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ ให้เกียรติลูกค้า มีความสุภาพอ่อนโยน จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า เกิดความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับมอบบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม ยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม และรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

2.4.2 คุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ ดังนี้

ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าเป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพในการให้บริการในเชิงลึก และการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

รัตพล มนต์เสีวงศ์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมีมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้

ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการว่า เริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพของงานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

สิทธิศักดิ์ พงษ์พิติกุล (2544) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ คือ การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการบนพื้นฐานของวิชาชีพ รวมทั้งเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ การบริการที่ดีมีคุณภาพควรเป็นการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันกิจกรรมเหล่านั้นต้องเป็นพฤติกรรมที่ดีงาม นำมาซึ่งความสุข ความพอใจ ความชื่นชมยินดีแก่ผู้รับบริการด้วย (ปริทรรศ ศิลปะกิจ, 2538)

นอกจากนี้ สมิต สัจฉกร (2542) ได้กล่าวถึงการบริการที่ดี อันเป็นที่ยอมรับแก่บุคคลทั่วไปไว้ 5 ประการ ดังนี้

- 1) การทำด้วยความเต็มใจ
- 2) การทำด้วยความรวดเร็ว
- 3) การทำด้วยความถูกต้อง
- 4) การทำอย่างเท่าเทียมกัน
- 5) การทำให้เกิดความชื่นใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการว่าสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

- 1) ความพึงพาได้ หมายถึง การปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ
- 2) ความพร้อมในการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 3) ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ

- 4) การเข้าถึงง่าย หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อเข้าพบได้ง่าย
- 5) การมีมารยาทที่ดี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม
- 6) การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การตั้งใจฟังและการให้ข้อมูลที่สามารถเข้าใจง่าย
- 7) ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์
- 8) ความปลอดภัย หมายถึง การปกป้องผู้รับบริการจากอันตราย ความเสี่ยง และเคารพ

ในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

- 9) ความเข้าใจ หมายถึง ความเข้าใจในความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการ

10) การสัมผัสได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงานด้วย

การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2547) เป็นการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” สรุปได้ว่า การบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ใช้อารมณ์ในการให้บริการกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึงการบริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้นมักจะทำให้ความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้ ประการแรก คือ ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าลูกค้าต้องได้รับการเอาอกเอาใจ ถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสะดวก ใช้งานง่าย ใช้งานฟรี ให้คำแนะนำด้วยการยกย่องลูกค้าตลอดเวลา ประการที่สอง คือ ต้องให้เกียรติลูกค้า ต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้ลูกค้า มีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของเรา ปัจจุบันบุคลากรในหน่วยงาน ไม่ว่าของรัฐหรือเอกชน ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการอย่างกว้างขวาง ค้นหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการ โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน

ผลดีต่อผู้อื่นในการให้บริการ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของราชการหรือเอกชน คือ

1) ต้องการความรวดเร็ว นั่นคือความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย

2) ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยประหยัดเงิน เช่น จากเดิมที่ต้องจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน ก็เหลือ 2 วัน เนื่องจากผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วกว่าปกติ

3) เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการอีกในครั้งต่อไป และยังจะนำผลที่เกิดขึ้น หรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

เกิดผลดีต่อตนเอง หมายถึง ผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ คือ

1) ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจที่รับผิดชอบจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่คั่งค้าง และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อ

พึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ และไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่คั่งค้าง สุขภาพจิตในการทำงานก็ดีขึ้นด้วย

2) เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า “ภาพลักษณ์” การให้บริการที่ดี จะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อ ๆ ขยายออกไปอย่างน้อย 5 เท่า หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่น ๆ อีก 5 คน แต่ในทางตรงกันข้าม หากเกิดการไม่ประทับใจ ก็จะบอกความไม่พอใจออกไปอีก 10 เท่า หรือ 10 คน

3) มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียง หรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการตำหนิ หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

4) คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

ผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คือ

1) งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ อีกทั้งยังจะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน

2) งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคลากรพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่ง คือ การให้บริการที่ดีจะได้รับความพึงพอใจมากมาย

3) งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จจะทำให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กรที่ขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีคนบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จ และมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลผลิต การให้บริการ การนำไปใช้ เกิดผลดีประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ คือ

1) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ

2) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่า เราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป”

3) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อ ด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร

4) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไป ไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

5) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจิตจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการ ไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

6) การพัฒนาเทคโนโลยี ซึ่งเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่โดยตรงเป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

7) การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่า มีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุง แก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่า จะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น

ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของอาชีพ รวมถึงองค์กรและภาพลักษณ์โดยรวมของหน่วยงาน โดยองค์กรต้องตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่ต่อเนื่องและยั่งยืนตามแนวทาง ดังต่อไปนี้

1) ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรกและรู้จักสำรวจความต้องการของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

2) เห็นความสำคัญของบุคลากร ซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

3) เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

4) วิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่อง และแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุง แก้ไขและกำหนดทิศทางการบริการที่ตลาดต้องการได้

ซึ่งข้อควรระวังในการให้บริการ คือ

1) ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่า ผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉย ไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

2) ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้ เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

3) การดำเนินการล่าช้า เป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

4) การใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตน จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5) ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณี นับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาด ทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

นอกจากนี้แนวคิดการให้บริการนั้นยังสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management Approach) หรือ TQM ที่มุ่งเน้นการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ โดยหลักการสำคัญของ TQM จะมุ่งเน้นไปที่เรื่อง วัฒนธรรมองค์กร เนื่องจากการจัดการคุณภาพโดยรวมจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อถูกหยั่งรากลึกเข้าไปในวิถีชีวิตองค์กรที่มีความพยายามอย่างแรงกล้าในการพัฒนาการทำงาน วิธีการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Kreitner and Kinicki, 1998) ซึ่งหากพนักงานแต่ละคนได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ ทักษะ ด้านการบริการ โดยยึดลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง กล่าวคือพนักงานแต่ละคน ย่อมมีผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นผู้รับบริการภายในและหรือผู้รับบริการภายนอก ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ พนักงานคนอื่นในองค์กรเดียวกับตน ส่วนผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ บุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้มาติดต่อใช้บริการจากหน่วยงาน

รวมถึงสิ่งที่คนญี่ปุ่นใช้เป็นหลักยึดในการให้บริการ เรียกว่า “Omotenashi (おもてなし)” ซึ่งมีความหมายมาจาก Omote โอโมเตะ แปลว่า เบื้องหน้า Nashi นาชิ แปลว่า ไม่มี ความหมายโดยรวมจึงหมายถึงการให้บริการแบบที่ไม่มีเบื้องหน้าเบื้องหลัง (ไม่หวังผลตอบแทน) บริการด้วยความบริสุทธิ์ใจ ออกมาจากหัวใจจริง ๆ เพื่อมอบความประทับใจ และประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

การบริการ (service) มีสองความหมายด้วยกัน คือ ความหมายแรก หมายถึง การช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่กับคนทุกคนเหมือน ๆ กันตามมาตรฐานการบริการ (action of helping or doing work for someone; act of assistance) ให้ทุกอย่างเรียบร้อย สมบูรณ์ ในระดับผิวเผินหรือเมื่อดูจากภายนอก (a beautiful, harmonious façade) (Aiamla-or et al., 2014) ไม่ได้จำเพาะเจาะจงหรือออกแบบหรือทำให้ใครเป็นการเฉพาะหรือตามที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งร้องขอ (Oshima, Online, 2012) บนพื้นฐานของการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (economic exchange) ที่มีการรับและให้เป็นการตอบแทนเสมอ (Okamura, 2011; Urano, 2016) ความหมายที่สองของการบริการ คือ นครของการต่อสู้ (the abyss of battle) เป็นการต่อสู้ระหว่างความบกพร่อง (deficiency) ความขัดแย้ง (contradiction) กับความกังวล ห่วงใย (solicitude) ความพึงพอใจ (satisfaction) ซึ่งเปรียบได้กับความพยายามทำให้อีกฝ่ายซึ่งยังไม่พร้อมต้องการสิ่งนั้นสิ่งนี้ ให้ได้รับสิ่งที่ต้องการ ให้คลายความกังวล ให้มีความพึงพอใจ ผลลัพธ์ของการต่อสู้ที่โซกโซน เหนื่อยล้าเช่นนี้ก็คือ ความบกพร่องของอีกฝ่ายที่ว่านั้นถูกเติมเต็มเข้าสู่สภาพของความสมบูรณ์ พร้อมทั้งสังเกตได้จากภายนอก แต่ภายในนั้นอาจมีสิ่งอื่น ๆ หลงเหลืออยู่ เช่น ความเครียด ความเหนื่อยล้าจากความพยายามดังกล่าวของทั้งสองฝ่าย ด้วยเหตุนี้เราจึงกล่าวว่า งานบริการเป็นงานที่ทำให้เราขาดความเป็นตัวของตัวเอง ต้องทำตามใจอีกฝ่าย ซึ่งมีความต้องการหลากหลาย มีความจำเป็น ขัดจำกัดเฉพาะตน ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความเหนื่อยล้าได้ง่าย (Kuboyama, et al., 2020)

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสะดวกคล่องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึดการให้บริการ โดยมุ่งเน้นไปที่ลูกจ้าง พนักงาน และข้าราชการของหน่วยงานซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ ที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวความคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้ ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (ออนไลน์, 2557) กล่าวว่า หลายทศวรรษ นับจากประเทศไทยผ่านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริหารจากระบอบการใช้อำนาจแบบอำมาตยาธิปไตย (bureaucratic polity) มาเป็นการปกครองที่เน้นการให้อำนาจแก่ตัวแทนของประชาชนผ่านระบอบรัฐสภา (parliamentary regime) การบริหารงาน

ภาครัฐไทย ไม่ค่อยได้ให้ความสำคัญเท่าใดนักกับการให้บริการประชาชน ไม่ว่าจะมองในแง่คุณภาพ การตอบสนองความต้องการให้เกิดผลหรือปริมาณของการให้บริการที่เพียงพอเพื่อสนับสนุนการเติบโตของภาคธุรกิจและภาคประชาชน และยังให้ความสำคัญน้อยลงไป เมื่อกล่าวถึงเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) โดยได้ให้ความสำคัญกับประเด็นความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ พร้อมกับมีเครื่องมือวัดประเมินความพึงพอใจแบบต่างหน่วยต่างว่กันไปเอง การใช้เครื่องมือวัดคุณภาพของการให้บริการที่ได้มาตรฐาน จึงไม่ปรากฏแพร่หลายมากนักกับหน่วยงานภาครัฐไทยที่ทำหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะ แม้ระบบราชการของประเทศไทยเรา หลายปีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันจะอยู่ในภาวะของการบริหารราชการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (result-based management) ก็ตาม แตกต่างไปจากการบริหารภาครัฐของประเทศในโลกตะวันตก ยกเว้นไว้แต่ในแวดวงวิชาชีพ การพยาบาลของไทยที่จะได้รับความสนใจและมีการพัฒนาองค์ความรู้ ตลอดไปจนถึงการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการอย่างกว้างขวางต่อเนื่อง นอกจากนั้นยังเพิ่มเติมอีกว่า เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อน และ มีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน ดังที่ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหา แนวทางการประเมิน หรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติ และสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด กรอนรูส (Gronroos, 1990) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และ คุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่า สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติและผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันทั่วทั้งด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

การบริการประชาชน เป็นหน้าที่สำคัญของข้าราชการ ซึ่งคือผู้ที่ปฏิบัติราชการในส่วนราชการที่นอกจากจะมีหน้าที่รับผิดชอบตามภารกิจขององค์กรแล้ว ข้าราชการทุกคนล้วนมีหน้าที่เป็นกลไกของรัฐบาลในการให้บริการ บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนด้วย ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติราชการของข้าราชการทุกคน อีกทั้งการบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน โดยคุณภาพการให้บริการเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนน้อยลง การให้บริการประชาชนเป็นนโยบาย ที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรก ที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลก ล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen centered) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547)

คุณสมบัติของผู้ให้บริการประชาชน ในฐานะผู้มีหน้าที่ในการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ประชาชนต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบ และมีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานของตนเอง
2. เป็นผู้ที่มีความพร้อมทางร่างกาย มีสุขภาพแข็งแรง และความพร้อมทางใจ
3. เป็นผู้ที่มีความเต็มใจให้บริการ เป็นผู้ที่มีเมตตาจิต ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มองโลกในแง่ดีให้อภัยผู้อื่นเสมอ
4. เป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกต่องานบริการ
5. เป็นผู้ที่มีทักษะต่องานราชการที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเป็นผู้ที่ช่างสังเกต และมีปฏิภาณไหวพริบดี

6. เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝน และผ่านการฝึกอบรมทางด้านเทคนิคการบริการ
7. เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานและประชาชนผู้รับบริการ ตลอดทั้งผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา
8. เป็นผู้มีบุคลิกภาพเหมาะสมต่องานบริการนั้น ๆ
9. มีความซื่อสัตย์ สุจริต
10. รักและเสียสละเพื่อองค์กร

โดยกระบวนการสร้างคุณค่าของการบริการประชาชนให้เกิดแก่องค์กร จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การบริการประชาชนที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการ เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะพึงกระทำทุกสิ่งทุกอย่าง ข้อที่ควรปฏิบัติ คือ
 - 1.1 ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีงามและสุภาพ
 - 1.2 ให้ความสะดวกและช่วยเหลือตามควรด้วยความกระตือรือร้น
 - 1.3 มีความเข้าใจปัญหาของประชาชนที่มาติดต่อ
 - 1.4 ให้ข้อมูลและความกระจ่างแก่ผู้เข้ามาติดต่อ
 - 1.5 ตรงต่อเวลาและพร้อมบริการ
2. การปฏิบัติในท้องถิ่นที่ต้องมีการเข้าชุมชน ซึ่งเป็นภารกิจของผู้บริหารในการขยายบริการสู่พื้นที่ ซึ่งการออกพื้นที่นี้ ข้าราชการควรปฏิบัติ ดังนี้
 - 2.1 เป็นที่ปรึกษาหารือ แนะนำข้อทุกข์ร้อนของชาวบ้าน
 - 2.2 ให้ความช่วยเหลือตามความสามารถและหน้าที่ความรับผิดชอบ
 - 2.3 มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของประชาชนในท้องถิ่นที่ตามความเหมาะสม เป็นกันเองและพร้อมร่วมมือ

สอดคล้องกับแนวคิดในการบริการเพื่อครองใจลูกค้าหรือประชาชนอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ กล่าวคือ ผู้ให้บริการสามารถจัดกระบวนการให้บริการได้เป็นขั้นตอน เช่น มีการเตรียมการก่อนและหลังการบริการอย่างดีขณะให้บริการ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น และหลังการบริการก็จะมีสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน นอกจากนั้นยังมีการพัฒนาระบบงานบริการทุกขั้นตอนด้วยการจัดการที่ดีทันสมัย ส่วนที่เป็นศิลป์ก็คือ ผู้ให้บริการมีความละเอียดที่จะเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือประชาชน และสามารถตอบสนองได้ตรงใจ ซึ่งมุ่งเน้นการให้เกิดความคาดหวังให้มีความสุข มิใช่ให้เพราะหน้าที่ การให้บริการในส่วนนี้ต้องคำนึงถึงความเหมาะสม ความพอดี ความพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชนที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ดังนั้น ผู้ที่ให้บริการจึงต้องมีทั้งศาสตร์ คือ ความรู้ และศิลป์ คือ ความงดงาม สอดคล้องเหมาะสมกับวัฒนธรรม ค่านิยม รสนิยม อันเป็นสิ่งที่

ความสำคัญ ไม่น้อยไปกว่าความรู้ในงานบริการ การผสมผสานทั้งสองอย่างเข้าด้วยกันอย่างสมบูรณ์ จึงเป็นทักษะสำคัญสำหรับผู้ให้บริการที่ดี

อนึ่ง แนวทางปฏิบัติเมื่อประชาชนเกิดความไม่พอใจต่องานบริการ และต้องการร้องเรียน ต่อหน่วยงานนั้น ข้าราชการผู้ให้บริการควรปฏิบัติตามแนวทาง ดังนี้

1. รับฟังปัญหาของประชาชนด้วยความตั้งใจ แสดงออกว่ายินดีที่จะแก้ปัญหาให้ประชาชน อย่าตกใจกับข้อร้องเรียนนั้น
2. กล่าวแสดงความเสียใจ หรือ ขอโทษประชาชน หากเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ
3. หาหนทางในการแก้ปัญหาย่างรวดเร็วที่สุด ควรตั้งมาตรฐานเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนนั้น โดยมาตรฐานแล้วไม่ควรเกิน 3 ชั่วโมง และมีการติดตามต่อหลังจากข้อร้องเรียน 2 - 3 วัน หรือภายใน 7 วัน แล้วแต่สถานการณ์
4. เก็บข้อมูลความผิดพลาดที่เกิดขึ้น นำไปวิเคราะห์เพื่อหาหนทางแก้ไข ถ้าเกิดขึ้นอีกในอนาคต

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วน สมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจะเห็นได้ว่าการบริการประชาชนต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ในฐานะที่ภาครัฐถือเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ต้องดูแลประชาชนตามภารกิจของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี และมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

2.6 แนวคิดการบริการสาธารณะ

ในประเทศไทยนั้น คำว่า บริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความ พบว่า บริการสาธารณะได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของ ประยูร กาญจนดุล (2552 : 119 - 121 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545 : 16) ที่ให้ความหมายของคำว่า บริการสาธารณะ ไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่า บริการสาธารณะหมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อสนอง

ความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะ ดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ดังนั้น การบริการสาธารณะ (public services management) จึงมีความเกี่ยวข้องกับ กิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดขึ้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยกิจกรรมสาธารณะนั้นจะต้องประกอบไปด้วย เงื่อนไข คือ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล อันได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ การจัดบริการสาธารณะยังเป็นการบริหารและ ดำเนินการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไป โดยการจัดบริการ สาธารณะจะเป็นไปในลักษณะของการที่มีองค์การหรือหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้บริการทำหน้าที่ ปฏิบัติการรับใช้ อำนวยความสะดวก แก้ปัญหา ตลอดจนตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ให้แก่ ประชาชน ซึ่งการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น คือ การบริหารและดำเนินงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติการรับใช้และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการและ การแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยการดำเนินการบริหารจะเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และตอบสนองนโยบายของรัฐบาล เช่นกัน

อนึ่ง การบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัด บริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และมีคุณภาพดีในรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ระบุอำนาจหน้าที่ และขยายขอบเขตประเภทและรูปแบบบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นสามารถจัดทำ ได้ ขณะเดียวกันแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการระบุถึงการถ่ายโอน ภารกิจบริการสาธารณะของส่วนกลาง ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการและรูปแบบการจัด บริการสาธารณะที่สามารถจัดทำได้อีกด้วย (วุฒิสภา ต้นไชย, 2559)

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมากการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังใช้ รูปแบบบริการสาธารณะ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองในทุกขั้นตอน และยังมีข้อจำกัด

ในการใช้รูปแบบบริการสาธารณะอื่น ๆ เช่น กิจการพาณิชย์ สหการ การร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน (PPPs) ขณะเดียวกันประเภทบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นดำเนินการยังขาดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างและจัดหาบริการสาธารณะใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งที่มีสาเหตุจากข้อจำกัดทางกฎหมาย และจากศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ดังนั้น การยกระดับบริการสาธารณะของไทย ย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ต้องทำให้ท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะในประเภทและรูปแบบที่หลากหลายยิ่งขึ้น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 11 - 14) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่า หลัก package service ดังนี้ ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรัฐจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่า ตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3. จากการที่ข้าราชการมองว่า ตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อย มีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่า มีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางาน หรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมาย ในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติที่ดี มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่มีความจำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องแต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทางซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียน จากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

6. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการบริการเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

2.6.1 แนวทางการจัดบริการสาธารณะที่ดี

แนวทางการจัดบริการสาธารณะที่ดีประกอบด้วย 4 แนวทาง (วุฒิสาร ตันไชย, 2559) ดังต่อไปนี้

1) **ความเหมาะสมของประเภทบริการสาธารณะ** ในทางหลักการการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรยึดหลักความสามารถทั่วไปของท้องถิ่น (general competence) ที่ควรให้บริการสาธารณะทุกประเภท เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสมอ อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติ พบว่า มีบริการสาธารณะบางลักษณะไม่ควรเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ควรเป็นหน้าที่ขององค์กรอื่น เช่น รัฐบาลกลางหรือภาคเอกชนที่อาจมีความเหมาะสมและความพร้อมในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่า เช่น บริการหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการกำหนดและการกำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐานกลางของประเทศ หรือมาตรฐานสากล อาทิ การกำหนดมาตรฐานการบินพลเรือน ฯลฯ หรือเป็นบริการสาธารณะ ที่ภาครัฐต้องดำเนินการแต่เพียงผู้เดียว เช่น การเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ฯลฯ บริการสาธารณะขนาดใหญ่ที่ต้องใช้งบประมาณและองค์ความรู้สูง หรือต้องดำเนินการในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมาก เช่น การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ ฯลฯ การดำเนินบริการสาธารณะที่ภาคเอกชนมีความพร้อมและศักยภาพในการดำเนินงานได้ดีเพียงพออยู่แล้ว

2) **ระดับการหาผลประโยชน์และการแสวงหากำไร** โดยทั่วไปการหาผลประโยชน์และผลกำไรจากการจัดทำบริการสาธารณะทุกประเภท สามารถทำได้เนื่องจากจะช่วยให้ท้องถิ่นมีรายได้ และผลกำไรที่สามารถเลี้ยงตนเองได้ และเพียงพอต่อการจัดบริการสาธารณะในอนาคต เป็นบริการสาธารณะที่สร้างผลประโยชน์แก่ท้องถิ่น และต้องนำผลกำไรที่ได้ไปใช้ในการจัดบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือนำส่งเข้าเป็นรายได้ของท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม ต้องคำนึงถึงระดับของการหาประโยชน์และแสวงหากำไรในบริการสาธารณะแต่ละประเภทว่า 1) บริการสาธารณะบางประเภทสามารถแสวงหารายได้และกำไรสูงสุดที่สอดคล้องกับกลไกตลาดและการแข่งขันกับเอกชน เช่น การกำหนดค่าเช่าพื้นที่การค้า เป็นต้น นอกจากนี้การหากำไรสูงสุดสามารถทำได้กับบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นตอบสนองความพึงพอใจสูงสุด ที่นอกเหนือจากมาตรฐานการบริการสาธารณะปกติ เช่น การคิดค่าธรรมเนียมหลักสูตรนานาชาติในโรงเรียน นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนปกติ เป็นต้น และ 2) บริการสาธารณะบางประเภทที่มีข้อจำกัดในการแสวงหากำไรสูงสุดเพราะต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะในภาพรวม และความสามารถในการเข้าถึงของประชาชน เช่น การกำหนดราคาค่าน้ำประปาแก่ครัวเรือน เป็นต้น

3) **บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของบริการสาธารณะ** เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดก็ตามต้องคำนึงเสมอว่า ใครคือบุคคล หรือกลุ่มเป้าหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ แต่โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะจะต้อง 1) จัดบริการบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่ม

เพศ รายได้ อายุ ถิ่นที่อยู่ ฯลฯ หรือความต้องการเฉพาะทางอื่น ๆ และ 2) จัดบริการ ที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น การจัดบริการสาธารณสุขบนพื้นฐานที่ทุกคนต้องเข้าถึงได้ นอกจากนี้ การจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสร้างความเป็นไปได้ให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ จะช่วยสร้าง การหลอมรวมคนทุกคน และทุกกลุ่มในสังคม (inclusiveness) ให้มีความเท่าเทียมด้านโอกาสขึ้นได้

4) ความสอดคล้องระหว่างประเภทของบริการสาธารณะ และรูปแบบบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาว่า ควรเลือกใช้รูปแบบการว่าจ้าง (out sourcing) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership - PPP) สหการ (co-operative) และกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (local public enterprise and social enterprise) ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อกำหนดอำนาจหน้าที่ในกฎหมายว่า กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบใดได้บ้าง

2.6.2 องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

องค์ประกอบของการบริการสาธารณะประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก (Haque, 2001) ดังต่อไปนี้

1) ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ - เอกชน (the degree of public - private distinction) ว่า ความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อน และมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2) องค์ประกอบของผู้รับบริการ (composition of service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของ ความเป็นสาธารณะของประชาชน และธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3) ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมว่า ความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวาง จนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4) ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการ หรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5) **ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust)** การบริการสาธารณะควรรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

2.6.3 รูปแบบบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย

รูปแบบบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทยจำแนกออกเป็น 5 รูปแบบ (วุฒิสาร ตันไชย, 2559) ดังต่อไปนี้

1) **การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง** ซึ่งแม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ แต่มีความเหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควร หรือยังไม่มีความพร้อมในการถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ และบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่น

2) **การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน** ซึ่งมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินการแทนได้ แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการ ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจประสบปัญหา ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

3) **การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ** การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ เทศบาล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนจังหวัด การจัดทำบริการสาธารณะ โดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ 1 แห่งเป็นต้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบ การคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้รูปแบบสหการมีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะ เกิดการประหยัดต้นทุน

จากขนาดเพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง ร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น

4) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 คือ การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการการจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือสวนหย่อม หรือสนามหญ้าของทางราชการ และการจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือสิ่งปฏิกูล ตลอดจนภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มค่า สามารถซื้อบริการจากภาคเอกชน หรือจากหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์ หรือเคยดำเนินการได้

5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยกิจการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไร ก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership: PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้งบริษัทจำกัด หรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้เอกชนร่วมลงทุน) แต่ต้องการบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ (ดำเนินการด้วยตนเอง และเอกชนร่วมลงทุน)

จากผลการวิจัยของ ภิศักดิ์ กัลยาณมิตร และคณะ (2561) เกี่ยวกับแนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ 1) ด้านบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ บุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการประชาชน และความเข้าใจคลาดเคลื่อนในด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ในการให้บริการสาธารณะ 2) ด้านประชาชน คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอาจนำเอกสารมาไม่ครบถ้วนหรือขาดการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเอกสารที่จำเป็นสำหรับการติดต่อรับบริการ และ 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ทั้งในเรื่องของอาคารสถานที่ ป้ายแสดงขั้นตอนและเทคโนโลยีที่เพียงพอ ดังนั้น แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนา

ศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการขอรับบริการแก่ประชาชนได้รับทราบ และสุดท้าย คือ ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ โดยดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับบริการ ณ จุดเดียว

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ใน การควบคุม ดูแลของฝ่ายปกครองท้องถิ่นที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วน รวมของประชาชน พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ให้กับท้องถิ่น โดยมีหลักการสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ ต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิด ประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการทบทวนวรรณกรรม และแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่ามีการศึกษา จำนวนมากทั้งไทยและต่างประเทศ ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ การปกครองส่วนท้องถิ่น (local government) หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากร ตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาพท้องถิ่น ที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน โดยรัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วย การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือ เป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน ซึ่งการปกครอง ท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของ หน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้ บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด (Holloway, 1951; Clarke, 1957; Montagu, 1984; โกวิทย์ พวงงาม, 2559)

1. หลักการปกครองส่วนท้องถิ่น หลักการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยหลักการ ดังต่อไปนี้

1.1 การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้าน ความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย จัดเป็น กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยาตาม เหตุผลดังกล่าว

1.2 หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติ หน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร

เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป ไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

1.3 หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (legal rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ เป็นต้น

1.3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

1.4 เมืองครุฑที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์การที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

2. องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ (อุทัย หิรัญโต, 2556) คือ

2.1 สถานะตามกฎหมาย หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่อง การปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2.2 พื้นที่และระดับ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่า หน่วยการปกครอง

ท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

2.3 การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากนักน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

2.4 องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

2.5 การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

2.6 อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

2.7 งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

2.8 การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยกรมมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ มิได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

3. การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของประเทศไทย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประเทศไทยจัดนั้นแบ่งเป็น 5 รูปแบบ แยกเป็นรูปแบบทั่วไป 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และรูปแบบพิเศษ 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ดังนี้

3.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุด และตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2562 โครงสร้างและองค์ประกอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นฝ่ายบริหาร สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดในจังหวัดหนึ่งให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ที่ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้น และ

ถือตามเกณฑ์จำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้าย ก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

- 1) จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,000 คน มีสมาชิกสภาจังหวัดได้ 24 คน
- 2) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน มีสมาชิกได้ 30 คน
- 3) จังหวัดใดที่มีราษฎรเกินกว่า 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน มีสมาชิกได้ 36 คน
- 4) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน มีสมาชิกได้ 42 คน
- 5) จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 2,000,000 คนขึ้นไป มีสมาชิกได้ 48 คน

สำหรับสมาชิกสภาจังหวัดอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี ให้สภาจังหวัดเลือกตั้งสมาชิกสภาเป็นประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 2 คน ส่วนนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีที่มาจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งภายในจังหวัด เลือกนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กฎหมายกำหนด

3.2 เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ได้กำหนดให้เทศบาลในประเทศไทยมีทั้งหมด 3 ประเภท อันได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และ เทศบาลตำบล ซึ่งเทศบาลแต่ละประเภทก็มีลักษณะและองค์ประกอบที่แตกต่างกันออกไป โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

สำหรับเทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรีนั้นมีโครงสร้างหลักที่คล้ายกับเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี แต่ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารของเทศบาลกับฝ่ายสภาเทศบาลเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี หัวหน้าฝ่ายบริหาร (นายกเทศมนตรี) และสมาชิกสภาเทศบาล มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรงทั้งคู่ และในขณะเดียวกันนายกเทศมนตรีสามารถมี “ผู้ช่วย” ได้เช่นกัน แต่ผู้ช่วยของนายกเทศมนตรีในรูปแบบนี้จะไม่เรียกว่า “เทศมนตรี” แต่จะเรียกว่า “รองนายกเทศมนตรี” ซึ่งจำนวนของรองนายกเทศมนตรีจะมีได้เท่าใดขึ้นอยู่กับขนาดของเทศบาล กล่าวคือ 1. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลนคร การจัดตั้งเทศบาลนครจะกระทำได้โดยการประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร เทศบาลนครประกอบไปด้วยสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยที่สมาชิกสภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 24 คน โดยมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้เทศบาลนครมีหน้าที่แตกต่างไปจากเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลอีกด้วย 2. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมี

รายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมือง การจัดตั้งเทศบาลเมืองจะกระทำได้โดยการประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง เทศบาลเมือง ประกอบไปด้วยสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยที่สภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 18 คน และมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน และ 3. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล (เทศบาลตำบลไม่ได้กำหนดจำนวนราษฎรในพื้นที่ไว้อย่างชัดเจนเหมือนกับเทศบาลเมืองและเทศบาลนคร) เทศบาลตำบล ประกอบไปด้วยสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยที่สภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 12 คน โดยมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน

3.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้เป็นองค์กรที่มีจำนวนมากที่สุด และมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภา อบต.) และคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะขึ้นอยู่กับจำนวนหมู่บ้านในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 47 พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 คือ

- 1) ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 6 คน
- 2) ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 3 คน
- 3) ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 3 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 2 คน
- 4) ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 4 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 1 คน เว้นแต่เขตเลือกตั้งใดมีจำนวนราษฎรมากที่สุด 2 เขตเลือกตั้งแรก ให้เขตเลือกตั้งนั้นมีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีกเขตเลือกตั้งละ 1 คน
- 5) ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 5 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เขตเลือกตั้งละ 1 คน เว้นแต่เขตเลือกตั้งใดมีจำนวนราษฎรมากที่สุด ให้เขตเลือกตั้งนั้นมีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีก 1 คน

สำหรับคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง และมีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน 2 คน รวมทั้งอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน

3.4 กรุงเทพมหานคร (กทม.) สำหรับกรุงเทพมหานคร หรือ กทม. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงและมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจจึงต้องมีการบริหารจัดการเฉพาะ ตามที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2562 วางหลักเกณฑ์ไว้ โครงสร้างของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย สภากรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

1) สภากรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครมีสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร (ส.ก.) ที่มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรงและสภากรุงเทพมหานครจะมีประธานสภากรุงเทพมหานคร 1 คน รองประธานสภากรุงเทพมหานคร อีกไม่เกิน 2 คน ซึ่งสภากรุงเทพมหานครเลือกจากสมาชิกสภา โดยให้ดำรงตำแหน่งวาระละ 2 ปี

2) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้งโดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะกระทำได้เมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีการเลือกตั้งแล้ว โดยผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 อาทิ กำหนดนโยบายและบริหารราชการสั่งอนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้ว่าฯ เลขานุการฯ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ปรึกษาบริหารราชการตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมายวางระเบียบเพื่อให้งานของกรุงเทพมหานครเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

3.5 เมืองพัทยา สำหรับเมืองพัทยาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่ได้เคยทดลองใช้การจัดการปกครองแบบผู้จัดการเมือง (city manager) หรือที่เรียกว่า council and manager form เพียงแห่งเดียว นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เหมือนกับในหลายเมืองของสหรัฐอเมริกา โดยสาระสำคัญของรูปแบบนี้ คือ แยกความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารเป็นการให้ได้ว่าซึ่งผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพ เมืองพัทยาในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 โครงสร้างเมืองพัทยาคลายรูปแบบเทศบาล โดยให้มีการเลือกตั้งนายกเมืองพัทยาโดยตรง โครงสร้างเมืองพัทยาประกอบด้วย สภาเมืองพัทยาและนายกเมืองพัทยา สภาเมืองพัทยา ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วย

สมาชิก จำนวน 24 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง โดยสภาเมืองพัทยาเลือกประธานสภาเมืองพัทยา 1 คน และรองประธานสภาเมืองพัทยา 2 คน แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งประธานสภาเมืองพัทยา อาจแต่งตั้งเลขานุการประธานสภาเมืองพัทยา และผู้ช่วยเลขานุการประธานสภาเมืองพัทยา ไม่เกินจำนวนรองประธานสภาเมืองพัทยา เพื่อช่วยเหลือกิจการที่ได้รับมอบหมาย และให้ปลัดเมืองพัทยาทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทยา มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และการจัดประชุมและงานอื่นใดตามที่สภาเมืองพัทยามอบหมายนายกเมืองพัทยา ให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา ให้กระทำโดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และนายกเมืองพัทยาสามารถแต่งตั้งรองนายกเมืองพัทยา จำนวนไม่เกิน 4 คน (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, ออนไลน์, 2560)

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน ผู้รับบริการมากที่สุด โดยองค์การแต่ละประเภทก็มีบทบาทหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบที่แตกต่างกันไปภายใต้เป้าหมายเดียวกัน คือ พัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้นนั่นเอง

2.8 ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีอยู่ในปัจจุบันแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน หรือที่เรียกว่า standard public services
2. การจัดบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศ หรือที่เรียกว่า Best Practices และ
3. การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้สัญญาต่อผู้ใช้บริการ หรือที่เรียกว่า Citizen Charter โดยมีลักษณะ ดังนี้

1. การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน (Standard Public Services) มีจุดมุ่งหมายสำคัญที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนให้ครอบคลุม และได้มาตรฐานขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนัยของการบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกฎหมายของรัฐ ดังนั้น ในระบบมาตรฐานนี้จึงมีการออกกฎหมายและระเบียบ ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดกลไกและมาตรการกำกับดูแล หรือแม้กระทั่งการแทรกแซงการใช้ดุลยพินิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขั้นต่ำจึงเป็นส่วนหนึ่งของระบบความสัมพันธ์แนวตั้ง (vertical relationship) ระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งต้องปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ หากท้องถิ่นใดไม่ประสงค์ที่จะปฏิบัติตามหรือไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงาน ก็ให้ดำเนินการขอประชามติหรือขอความยินยอมจากประชาชนในท้องถิ่น แล้วเสนอ

ขออนุมัติจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่นในเรื่องนั้น ๆ ตามลำดับ หลักการขอยกเว้นไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงาน โดยใช้มติการให้ความยินยอมหรือการรับรองของประชาชนท้องถิ่นดังกล่าว เรียกว่า หลัก home rule ประเทศต่าง ๆ มีลักษณะของระบบการจัดทำบริการสาธารณะขึ้นมาตรฐานที่แตกต่างกัน บางประเทศมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ด้านการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างกว้าง ๆ ไม่ได้กำหนดมาตรฐานคุณภาพขั้นต่ำของบริการสาธารณะ รวมทั้งไม่มีองค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดไว้แต่อย่างใด อีกทั้งในบางประเทศอาจไม่ได้กำหนดประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มี เนื่องจากประเทศเหล่านี้กำหนดประเภทบริการหรือกิจกรรมที่ห้ามไม่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการที่อาจกระทบต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ จึงกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลโดยเฉพาะ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้สามารถใช้ดุลยพินิจในการเลือกประเภทบริการ ระดับคุณภาพของบริการ และวิธีจัดบริการได้อย่างเต็มที่

2. การจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศ (Best Practices) มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมท้องถิ่นที่มีศักยภาพในการพัฒนาระบบบริการได้มีการริเริ่มบุกเบิก ค้นคว้าพัฒนา มาตรฐานคุณภาพบริการให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและจัดให้มีศูนย์กลางการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ระหว่างท้องถิ่นต่าง ๆ ขึ้นในอนาคต โดยอาศัยความสนใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงไม่จำเป็นต้องมีกฎหมายรองรับ และไม่ต้องใช้อำนาจรัฐเข้าควบคุมหรือผลักดันให้ท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกลไกการปฏิบัติงานของระบบมาตรฐานลักษณะนี้จะเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันระหว่างท้องถิ่น โดยให้รางวัลให้การยอมรับ รับรองคุณภาพ หรือให้ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ พร้อมทั้งให้การสนับสนุนในด้านเทคนิควิชาการ คำปรึกษา เพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาคุณภาพบริการของตนเองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน การพัฒนาการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศนี้จะเริ่มต้น โดยการบุกเบิกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูงก่อน และแพร่ต้นแบบขยายออกไปสู่ท้องถิ่นอื่น ๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูง เริ่มพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะในเรื่องที่ตนเองพร้อมมากที่สุดก่อน โดยเมื่อมีต้นแบบที่ดีพร้อมกับกลไกการสนับสนุนของระบบส่งเสริมมาตรฐานบริการสาธารณะ เช่น การรับรองคุณภาพ การให้รางวัล การประกาศเกียรติคุณ และด้วยแรงขับเคลื่อนของการแข่งขัน รวมทั้งการเรียนรู้ระหว่างท้องถิ่นด้วยกันเองจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เริ่มนำระบบการพัฒนาคุณภาพบริการ การจัดทำสาธารณะเข้ามาใช้มากขึ้น

3. การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้สัญญาต่อผู้ใช้บริการ (Citizen Charter) ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะประเภทนี้พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1990 โดยรัฐบาลอังกฤษมีวัตถุประสงค์ที่จะส่งเสริมคุณภาพของบริการสาธารณะ ที่จัดโดยหน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้

สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ระบบประกันคุณภาพบริการของอังกฤษที่เรียกว่า citizen charter นั้นใช้มาตรการทางกฎหมายกำหนดให้หน่วยจัดบริการสาธารณะทุกหน่วยจัดทำมาตรฐานการให้บริการและประกาศให้ประชาชนผู้ให้บริการได้รับทราบถึงสิทธิประโยชน์ของตนเองต่อการรับบริการ พร้อมทั้งให้ผู้ให้บริการทำหน้าที่ควบคุมดูแลคุณภาพการให้บริการเพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเองที่ใช้บริการ ในขณะที่หน่วยจัดบริการต้องรักษามาตรฐานการให้บริการของตนเองตามที่ประกาศหรือให้สัญญาไว้แก่ประชาชนหรือผู้ให้บริการ ถ้าทำไม่ได้ตามนั้น ผู้ใช้บริการสามารถฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ต่อหน่วยจัดบริการนั้น ซึ่งหน่วยจัดบริการต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือข้อเรียกร้องนั้น ๆ การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นแต่ละประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างก็มีขีดความสามารถจัดบริการสาธารณะ เพราะถ้าเป็นท้องถิ่นขนาดเล็ก งบประมาณก็น้อยก็จะดำเนินการบริการสาธารณะในเรื่องที่ตัวเองจะทำได้ ส่วนที่เกินความสามารถก็จะให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับสูงดำเนินการในส่วนที่ท้องถิ่นระดับล่าง ไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ แต่การดำเนินการบริการสาธารณะทุกประเภท ล้วนแต่เป็นอำนาจ หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เว้นไว้แต่ที่กฎหมายกำหนดไว้ ห้ามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริการสาธารณะในบางประเภทเท่านั้น (จรัส สุวรรณมาลา, 2560)

2.9 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความคุ้มค่าคุ้มทุน

การบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันมีสิ่งที่จะต้องพิจารณาเกี่ยวกับความคุ้มค่าคุ้มทุนในโครงการต่าง ๆ ที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน เนื่องด้วยงบประมาณในการจัดทำโครงการนั้นมาจากรายได้ของภาครัฐ งบประมาณแผ่นดิน ซึ่งส่วนหนึ่งของรายได้และงบประมาณดังกล่าวมาจากภาษีที่ประชาชนชำระให้แก่หน่วยงานภาครัฐในรูปแบบต่าง ๆ การวิเคราะห์ต้นทุนหรือความคุ้มค่าคุ้มทุน มิได้ถูกนำมาพิจารณาเฉพาะโครงการของภาครัฐเท่านั้น หากยังนำไปใช้เป็นแนวคิดในการวิเคราะห์ต้นทุนโครงการในรัฐวิสาหกิจและเอกชนด้วยเช่นกัน เนื่องจากทุนและทรัพยากรเป็นสิ่งที่มีย่อยอย่างจำกัดในปัจจุบันและอนาคตจึงต้องให้ความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์อาจมองได้หลายมิติ ดังนี้ (สุรางค์ แจ่มอ้น, 2555, หน้า 13-15)

2.9.1 ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์และต้นทุนทางบัญชี (Economic Cost and Accounting Cost) ต้นทุนของโครงการ หมายถึง มูลค่าของปัจจัยการผลิตหรือทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ไปโดยโครงการ ซึ่งก็คือจำนวนเงินทั้งหมดที่โครงการต้องจ่ายในการหาปัจจัยการผลิต ต้นทุนตามแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์จะมีความแตกต่างจากต้นทุนทางบัญชี โดยต้นทุนทางบัญชี หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่มีการจ่ายจริงเป็นตัวเงิน ในขณะที่ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์มีความหมายและขอบเขตที่กว้างกว่า คือ นอกจากจะรวมต้นทุนทางบัญชีแล้วยังรวมค่าใช้จ่ายที่ไม่ชัดเจน และไม่มีการจ่ายออกไปจริงเป็น

ตัวเงินด้วย เช่น เจ้าของโครงการใช้สถานที่และแรงงานของตนเองในการดำเนินโครงการ อาจไม่มีการจ่ายค่าเช่าและค่าแรง ซึ่งถ้าคิดต้นทุนทางบัญชีก็จะมีรายการค่าใช้จ่ายทั้งสองรายการเข้าเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนที่แท้จริงของโครงการ ทั้งนี้เพราะสถานที่และแรงงาน ต่างเป็นทรัพยากรและปัจจัยการผลิต ซึ่งสามารถนำไปใช้ในโครงการใด ๆ ก็ได้ ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ยังอาจรวมถึงค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่เกิดจากการมีโครงการแล้ว ทำให้เกิดผลเสียต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่อยู่ภายนอกโครงการและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น เมื่อมีโครงการแล้วทำให้เกิดมลภาวะเป็นพิษ ค่าใช้จ่ายเหล่านี้ อาจไม่มีการจ่าย จึงไม่มีการบันทึกเป็นรายการค่าใช้จ่ายทางบัญชีไว้ แต่ในทางเศรษฐศาสตร์แล้ว ค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่เกิดขึ้นนี้ เมื่อเกิดจากการมีโครงการก็ต้องถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายของโครงการ เช่นเดียวกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยตรง ต้นทุนของโครงการจึงประกอบด้วยค่าใช้จ่ายที่มองเห็นชัดเจน และได้มีการจ่ายออกไปจริงในรูปเงินสด (Explicit Cost) และค่าใช้จ่ายที่ไม่อาจมองเห็นได้ชัดเจน (Implicit Cost) ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ของโครงการจึงมีความหมายกว้าง คือ หมายถึงค่าใช้จ่ายทั้งหมดของโครงการ ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยตรงหรือโดยอ้อม และจะมีการจ่ายออกเป็นเงินสดหรือไม่ก็ตาม (ประสิทธิ์ ตั้งยงศิริ, 2545)

2.9.2 ต้นทุนทางสังคม (Social Cost) การคำนวณต้นทุนและผลประโยชน์อาศัยจุดยืนของสังคม จึงไม่ได้สะท้อนในราคาตลาดหรือไม่สามารถซื้อขายในตลาดได้ เช่น การคำนวณโครงการที่มีผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม เช่น กระจายที่ใช้ในการพิมพ์บัตรเลือกตั้ง จำเป็นต้องคำนวณต้นทุนทางสังคมโดยรวมผลกระทบภายนอก (Externality) เข้าไปในการคำนวณต้นทุนด้วย หรือการคำนวณโครงการปรับปรุงคุณภาพสิ่งแวดล้อม ผลผลิตที่ได้ คือ คุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ไม่มีการซื้อขายในตลาด เป็นต้น ความแตกต่างที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการคำนวณต้นทุนของเอกชนกับต้นทุนทางสังคม คือ เอกชนจะคิดรวมภาษีที่ต้องจ่ายให้รัฐเข้าเป็นต้นทุนด้วย แต่สำหรับภาครัฐแล้วภาษีต่าง ๆ ที่เก็บจากโครงการ (หรือเก็บจากปัจจัยการผลิตหรือวัตถุดิบต่าง ๆ ที่ใช้ในโครงการ) ก็กลายมาเป็นรายรับของรัฐบาลอยู่ดี จึงไม่ถือว่าเป็นต้นทุนของโครงการเมื่อมองมุมของสังคม และไม่นำมาคิดรวมเป็นต้นทุนของโครงการ

2.9.3 ต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) จึงเป็นมูลค่าที่สูงที่สุดของผลประโยชน์ทางเลือกอื่น ๆ ของการใช้ทรัพยากรที่ไม่โอกาสได้ใช้ เนื่องจากได้นำทรัพยากรนั้นมาใช้ในโครงการนี้แล้ว (Maximum Alternative Benefit Forgone) ดังนั้น เมื่อตัดสินใจเลือกโครงการ ก แล้วก็จะเสียโอกาสที่จะเลือกโครงการ ข โครงการ ค หรือโครงการ ง ผลประโยชน์ที่สูงที่สุดของโครงการเหล่านี้ คือ ต้นทุนของการเลือกใช้ทรัพยากรในโครงการ ก เนื่องจากถ้าไม่เลือกโครงการ ก ก็มีโอกาที่จะเลือกโครงการ ข โครงการ ค หรือโครงการ ง ที่ให้ประโยชน์สูงสุด ดังนั้น ต้นทุนของการเลือกโครงการ ก จึงเป็นโอกาสที่เสียไปจากประโยชน์ที่สูงที่สุด ที่จะได้รับจากการเลือกโครงการที่เหลือ

2.9.4 ต้นทุนทางอ้อมและประโยชน์ทางอ้อม (Indirect Cost) คือ ผลกระทบต่าง ๆ ของโครงการที่มีต่อสังคมในแง่ลบอีกด้วย ตัวอย่างเช่น โรงงานอุตสาหกรรมที่ปล่อยมลพิษทางอากาศ หรือปล่อยน้ำเสียจากการผลิตออกมาสู่สิ่งแวดล้อมภายนอกส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน ในกรณีเช่นนี้ถือว่าโครงการได้สร้างผลกระทบต่อสังคม การคำนวณต้นทุนทางสังคมจึงต้องรวมผลกระทบเหล่านี้ไว้ในการคำนวณต้นทุนทางสังคมด้วย ผลประโยชน์ที่ได้จากกิจกรรมหรือโครงการใดโครงการหนึ่ง คือ ผลผลิตทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือโครงการนั้น ซึ่งจะไม่เกิดขึ้นถ้าไม่มีกิจกรรมหรือโครงการดังกล่าว การวัดประโยชน์สามารถวัดได้จากความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) สำหรับผลผลิตที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือโครงการนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม โครงการอาจมีผลกระทบทางอ้อม (Indirect Benefits) ตัวอย่างเช่น โครงการฉีดวัคซีน ซึ่งนอกจากผู้ได้รับวัคซีนและครอบครัวจะได้รับประโยชน์แล้ว โครงการนี้ยังเกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมด้วย เพราะการฉีดวัคซีนจะช่วยลดการแพร่กระจายของโรคได้ การคิดประโยชน์จึงต้องคำนึงถึงประโยชน์ทางอ้อมด้วยเช่นกัน

2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (2567) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก ประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจเป็นกรอบในการดำเนินงาน โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการต่อโครงการต่าง ๆ 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ งานชุดลอกคูคลองภายในเขตจังหวัดนครนายก 2) งานด้านโยธา ได้แก่ งานสนับสนุนเครื่องจักรกลของ อบจ. นครนายก 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานการขอใช้ห้องออกกำลังกาย ณ สนามกีฬาากลาง จังหวัดนครนายก และศูนย์สนันทนาการและกีฬาในร่ม อบจ.นครนายก สำหรับหน่วยงานและบุคคลทั่วไป และ 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.16 ($\bar{X} = 4.81$, S.D.= 0.70) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.38 ($\bar{X} = 4.82$, S.D.= 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ งานชุดลอก คูคลองภายในเขตจังหวัดนครนายก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.25 ($\bar{X} = 4.81$, S.D.= 0.70) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ได้แก่ งานการขอใช้ห้องออกกำลังกาย ณ สนามกีฬากลาง จังหวัดนครนายก และศูนย์สันนทาการและกีฬาในร่ม อบจ.นครนายก สำหรับหน่วยงานและบุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.21 ($\bar{X} = 4.81$, S.D.= 0.69) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านโยธา ได้แก่ งานสนับสนุนเครื่องจักรกลของ อบจ.นครนายก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.81 ($\bar{X} = 4.79$, S.D.= 0.71) คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2567) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจเป็นกรอบในการดำเนินงาน โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการต่อโครงการต่าง ๆ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) การกิจโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม 2) การกิจโรงเรียนบ้านคลองตันไทร (สว่างไสวราษฎร์บำรุง) 3) การกิจงานสาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และ 4) การกิจการบริการทางด้านศูนย์เครื่องจักรกล พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการ ภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.94 ($\bar{X} = 4.80$, S.D.= 0.76) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 4 การกิจการบริการทางด้านศูนย์เครื่องจักรกล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.18 ($\bar{X} = 4.81$, S.D.= 0.71) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 1 การกิจโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.92 ($\bar{X} = 4.80$, S.D.= 0.74) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 3 การกิจงานสาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.88 ($\bar{X} = 4.79$, S.D.= 0.81) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 การกิจโรงเรียนบ้านคลองตันไทร (สว่างไสวราษฎร์บำรุง) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.76 ($\bar{X} = 4.79$, S.D.= 0.76) คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2567) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ และ 2) เสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยคณะผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและมาใช้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ หรือจากประชาชนซึ่งเป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยกำหนดงานที่ขอรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำนวน 8 งาน ได้แก่ งานที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานที่ 2 ด้านการบริหาร

จัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งานที่ 3 ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว งานที่ 4 ด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น งานที่ 5 ด้านคุณภาพชีวิต งานที่ 6 ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม งานที่ 7 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ และ งานที่ 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ใช้การประเมินวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยได้ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และคำถามปลายเปิด โดยการวิจัยเชิงปริมาณนั้น ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ และความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ มีดังนี้

- 1) สรุปผลการศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2,381 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.31 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.80 การศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 33.35 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 33.14 มีรายได้เฉลี่ยเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 51.78 และส่วนใหญ่เป็นคนอาศัยอยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี และเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ร้อยละ 42.97 และ 42.80 ตามลำดับ และ 2) สรุปผลความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.59) คิดเป็นร้อยละ 88.60 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.54) คิดเป็นร้อยละ 90.82 รองลงมา คือ งานด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.57) คิดเป็นร้อยละ 89.84 งานด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.56) คิดเป็นร้อยละ 89.31 งานด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละ 89.83 งานด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.62) คิดเป็นร้อยละ 84.77 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล (2567) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมิตรภาพ อำเภอสีกี้ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมิตรภาพ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ (1-5) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่ม

ตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม ส่วนใหญ่เคยได้รับบริการงาน ด้านรายได้หรือภาษี ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมิตรภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ร้อยละ 95.35 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามภาระงานที่กลุ่มเป้าหมายมาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมา คือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข งานด้านทะเบียน และงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะในเขตตำบลมิตรภาพ) งานด้านอื่น ๆ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ/ฝึกอบรมอาชีพเสริม/ส่งเสริมสนับสนุนอาชีพ) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านบริการกฎหมาย ตามลำดับ คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2567) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขาม อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี เป็นตัวชี้วัดหนึ่งขององค์กรภาครัฐตามกรอบการพัฒนาปฏิรูประบบราชการและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ที่รับบริการตามความรับผิดชอบ โดยมีการวัดประเมินคุณภาพของการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขาม อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี จึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจเป็นเครื่องมือในการวัดการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อเป็นการสะท้อนในการนำไปพัฒนาคุณภาพในการให้บริการดียิ่งขึ้นต่อไป

1. ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้มีดังนี้ สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขาม อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 5 งาน ได้ดังนี้ คือ 1. โครงการให้บริการออกชำระภาษีถึงหมู่บ้าน 2. โครงการบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ 3. โครงการ อบต.เคลื่อนที่ 4. โครงการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก และ 5. โครงการฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้า คิดเป็นร้อยละตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.46 ร้อยละ 97.02 ร้อยละ 96.93 ร้อยละ 96.42 และ ร้อยละ 96.65 สามารถคำนวณได้ $(96.46 + 97.02 + 96.93 + 96.42 + 96.65) / 5 = 96.70$ โดยผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมีคะแนนร้อยละ 96.70 เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่า ทุกงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งทุกงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในโครงการบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะมากที่สุด และรองลงมา คือ โครงการ อบต.เคลื่อนที่ โครงการฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้า โครงการให้บริการออกชำระภาษีถึงหมู่บ้าน และ โครงการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกตามลำดับ คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2567) ได้การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2567 ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2567 ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ใน 4 งานบริการ คือ งานด้านโยธา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ได้ยึดหลักการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และการสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชน ภายใต้หลักความคุ้มค่าคุ้มทุน โดยข้อมูลในรายงานฉบับนี้เป็นข้อมูลที่สะท้อนจากความเห็นของประชาชนผู้รับบริการจากกระบวนการปฏิบัติงานราชการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้พัฒนาศักยภาพ และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา (2567) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการ จำนวน 5 งาน ตามที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้ 1) ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) ภารกิจงานด้านการศึกษา 3) ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี 4) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข และ 5) ภารกิจงานด้านกีฬา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยงานวิจัยฉบับนี้มีประชากรในการศึกษาแยกตามภารกิจของเทศบาลตำบลทับมา จำนวนทั้งหมด 390 ราย ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.84$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ

Gegeckaitė (2011) ได้ศึกษาปัจจัยของความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งการประเมินความพึงพอใจของลูกค้ากำลังได้รับความแพร่หลายทั้งในการอภิปราย รวมไปถึงการวิเคราะห์ของทุกหน่วยงานที่ต้องการรู้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยงานของตนเองในหลาย ๆ ทฤษฎีและ

บทความแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าไม่เฉพาะองค์กรเท่านั้น ทั้งพนักงานและผู้จัดการก็จะสามารถทราบถึงกุญแจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยได้วิเคราะห์แนวความคิดของนักวิทยาศาสตร์ และพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้บริโภคและความภักดีในโรงพยาบาล

Appalayya Meesala & Justin Pual (2018) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีในโรงพยาบาล : สำหรับในอนาคต พบว่า อุตสาหกรรมการดูแลสุขภาพในประเทศกำลังพัฒนา มีการบันทึกอัตราการเติบโตที่สูงในปีที่ผ่านมา การศึกษานี้เน้นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในโรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการที่จะทำให้อยู่รอดและประสบความสำเร็จในอนาคตหรือไม่ การศึกษานี้ได้ดำเนินการโดยใช้ข้อมูลจากผู้บริโภคที่ได้รับการบริการจาก 40 โรงพยาบาลเอกชน ที่แตกต่างกันในประเทศอินเดีย โดยความน่าเชื่อถือการตอบสนอง ความเชื่อมั่นและความเห็นอกเห็นใจ (มิติคุณภาพการบริการ) ความพึงพอใจของผู้ป่วยและความจงรักภักดีที่โรงพยาบาลเป็นตัวแปรการพิจารณา สำหรับการศึกษาครั้งนี้การวิเคราะห์เส้นทางที่กระทำบน AMOS V.20 ในการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมของตัวแปรต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยและความจงรักภักดีที่โรงพยาบาล พบว่า ความน่าเชื่อถือและการตอบสนอง (ไม่มีรูปธรรมและการประกัน) ความพึงพอใจของผู้ป่วย ผลกระทบความพึงพอใจของผู้ป่วยจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความจงรักภักดีของผู้ป่วยไปโรงพยาบาล สถานภาพและอายุไม่มีผลกระทบต่อน้ำหนักในสมการถดถอยของตัวแปรที่ใช้วิเคราะห์

John Fry (2019) ศึกษาองค์กรที่ผูกขาดการให้บริการในภูมิภาค เช่น ผู้จัดการจำหน่ายไฟฟ้า ก๊าซ การประปา การลงทุนด้านสุขภาพ การขนส่งสาธารณะและรัฐบาลท้องถิ่น อาจมีการกำกับดูแลกฎระเบียบ องค์ประกอบที่พบบ่อยในการเปรียบเทียบนี้จะเป็นองค์กรกับองค์กรที่คล้ายกันอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ความพึงพอใจของลูกค้า มักจะเป็นส่วนสำคัญในการเปรียบเทียบการแข่งขันนี้ แต่ถ้าคนที่มาจากภูมิภาคต่าง ๆ ให้คะแนนความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยเฉลี่ยสำหรับประสบการณ์เดียวกันแล้วนี่มีข้อเสียบ้าง ดังนั้น ความพึงพอใจในระดับภูมิภาคได้รับการตรวจสอบสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันในระดับการบริการลูกค้าที่มีการควบคุม พบว่า ค่าเฉลี่ยของคนคะแนนความพึงพอใจออนไลน์จากภูมิภาคต่าง ๆ ของสหราชอาณาจักรให้กับโรงแรมในวันหยุดประเทศเดียวที่ได้รับการตรวจสอบการจัดอันดับที่ 24 และถูกใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบผสมเชิงเส้นและรูปแบบลำดับ อันดับเครดิตเฉลี่ยที่ได้รับจากผู้คนจากภูมิภาคลอนดอน อย่างมีนัยสำคัญต่ำกว่าผู้ที่มาจากที่อื่น ปัจจัยการแก้ไขในระดับภูมิภาคที่มีการพัฒนาและนำไปใช้คะแนนความพึงพอใจ การนำเสนอเพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้า การปรับเปลี่ยนดังกล่าวก็เพียงพอที่จะย้ายผู้จัดการจำหน่ายลอนดอนจากหมวดโตะไปยังชายแดน ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าควรจะใช้ความระมัดระวัง เมื่อเปรียบเทียบองค์กรระดับ

ภูมิภาค การสอบสวนศักยภาพในการมีอคติในภูมิภาคนี้ก่อให้เกิดผลกระทบขนาดใหญ่พึงพอใจต่อลูกค้าและพฤติกรรม ดังนั้น การแก้ไขปัจจัยในระดับภูมิภาคควรมีการพัฒนา และนำไปใช้คะแนนประเมินความพึงพอใจและพฤติกรรมได้อย่างที่ตั้งใจไว้

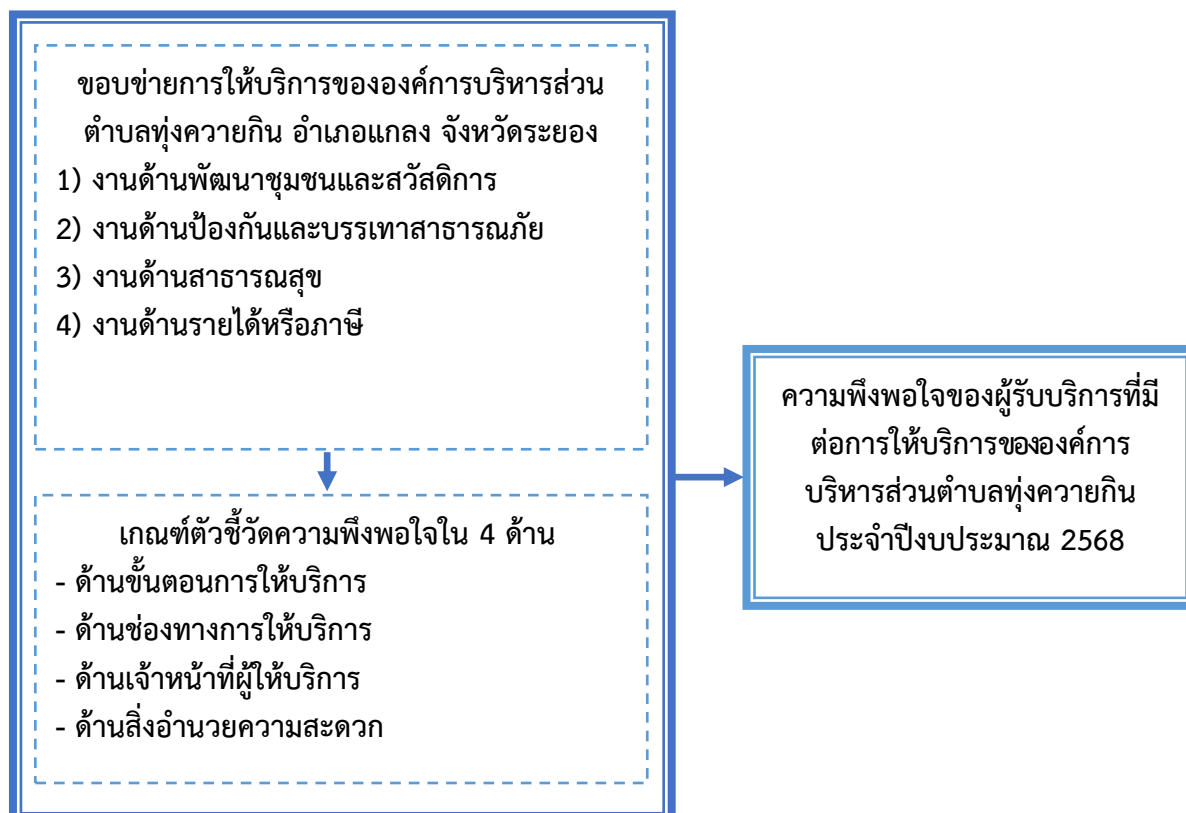
Karanikola et al. (2020) ได้ศึกษาเรื่อง ความชอบและความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมในสวนสัตว์ Attica ประเทศกรีซ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาเยือนสวนสัตว์สาธารณะในประเทศกรีซในกรุงเอเธนส์ จำนวน 2 แห่ง ซึ่งรวบรวมสัตว์มากมายจากทั่วทุกมุมโลก โดยผู้เข้าชมส่วนใหญ่เป็นวัยกลางคนและมีการศึกษาสูง โดยมีแรงจูงใจในการเยี่ยมชมที่เน้นความบันเทิง พวกเขาไปเยี่ยมชมสวนสาธารณะ ส่วนใหญ่ในฤดูใบไม้ผลิ โดยเดินทางโดยรถยนต์เป็นหลัก และครอบคลุมระยะทาง 5 – 50 กม. สำหรับคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่มีอยู่ในสวนสัตว์ ผู้เยี่ยมชมมีความเห็นว่า การเข้าถึงพื้นที่และการรักษาความปลอดภัยที่มีให้นั้นน่าพึงพอใจ ในเวลาเดียวกันพวกเขาพิจารณาว่า การดูแลสัตว์ สุขอนามัย และที่พักพิงสำหรับสัตว์ที่ได้รับบาดเจ็บนั้นไม่เพียงพอ ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อประสบการณ์การพักผ่อนหย่อนใจกลางแจ้ง และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ 91.1%

Ferreira et al. (2021) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการผู้ป่วยในเด็ก มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการผู้ป่วยเด็กในหน่วยงานสาธารณะ และเสนอกลยุทธ์เพื่อยกระดับประสบการณ์ของผู้บริโภคและลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ในการเพิ่มความพึงพอใจไม่ได้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดเท่านั้น แต่ลักษณะของเกณฑ์แต่ละเกณฑ์จะแปรผันตามลักษณะความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันไป และหน่วยงานจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อาทิ ทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ความพร้อม และความมีน้ำใจ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว คณะผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ดังจะได้นำเสนอลำดับขั้นตอนการดำเนินการวิจัยสำรวจประเมินต่อไป

2.11 กรอบแนวคิดการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษางานวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) จากการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกงหรา จังหวัดระยอง โดยได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของงานบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนต่องานบริการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สำหรับการวิจัยเป็นรูปแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางประกอบในการวิจัย โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกงหรา จังหวัดระยอง จำนวน 10,703 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกงหรา จังหวัดระยอง ประกอบด้วยงาน 4 ด้าน คือ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการในงานแต่ละด้าน ใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) หรือเรียกว่า การสุ่มแบบพิจารณา (Judgement Sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้คำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.5 ดังสูตรต่อไปนี้ (Yamane Taro, 1973)

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

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error)

กำหนดค่าเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าใน } n &= \frac{10,703}{1 + 10,703 (0.05)^2} \\ &= 385.59 \text{ ราย} \end{aligned}$$

ผู้วิจัยเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ซึ่งมีรายละเอียดของขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 การสร้างแบบสอบถาม

ขั้นตอนการดำเนินงาน มีดังนี้

1) ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยศึกษาทฤษฎี และแนวคิดจาก ตำรา วารสาร ผลงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมในเรื่องที่วิจัยและ วัตถุประสงค์ และมีลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบให้ข้อเท็จจริงได้

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจในการรับบริการ โดยแบ่งหัวข้อ แบบสอบถามออกเป็น

1) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการ

2) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการงานด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย

3) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

4) คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการงานด้านรายได้หรือ ภาษี

โดยคำถามในแต่ละชุด มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อขั้นตอนการให้บริการต่อช่องทาง การให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยมีเนื้อหาครอบคลุมภารกิจทั้งหมด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบ Face-to-Face หรือให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ ตอบเอง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบบเจาะจง (Purposive Sampling) หรือเรียกว่า การสุ่ม แบบพิจารณา (Judgement Sampling) จำนวน 400 ตัวอย่าง จาก 4 ภารกิจ ได้แก่ งานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข และงานด้าน รายได้หรือภาษี สำหรับผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้แล้วมาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing)

นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาตรวจสอบความถูกต้องของการตอบแบบสอบถามในแต่ละชุด ซึ่งจะแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกอีกครั้ง

3.4.2 การประมวลผลข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูป โดยแยกวิเคราะห์ตามลำดับ และรายงานผลเป็นค่าสถิติเชิงพรรณนาในแต่ละส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percent) จากนั้นแปลความหมายในลักษณะ บรรยายด้วยตาราง

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ศึกษาทำการจัดหมวดหมู่ของ คำตอบ หรือข้อคิดเห็นที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน แล้วบรรยายสรุป

3.4.3 วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลเพื่อนำไปเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สำหรับตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกภารกิจ” ประกอบด้วย ข้อคำถามการบริการ 4 ด้าน (ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผล และการแปลผล ดังนี้

1) การวิเคราะห์ตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ” ข้อมูลรายข้อคำถามใช้การแจกแจงความถี่และการคิดค่าร้อยละ

การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

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

2) หลักเกณฑ์การแปลผล โดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับ ด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

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

กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

3) การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราร้อยละ หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุด ถึงสูงสุดระหว่าง 1 – 5 คะแนน) จะมีการแปลค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

การแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง นำเสนอ โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิติตค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ ค่า S.D.)

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

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

เมื่อ $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\sum x$ คือ ผลบวกของข้อมูลทุกค่า

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

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

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

เมื่อ S แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ 2) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข และ 4) ระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านสาธารณสุข
4. งานด้านรายได้หรือภาษี

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำการประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

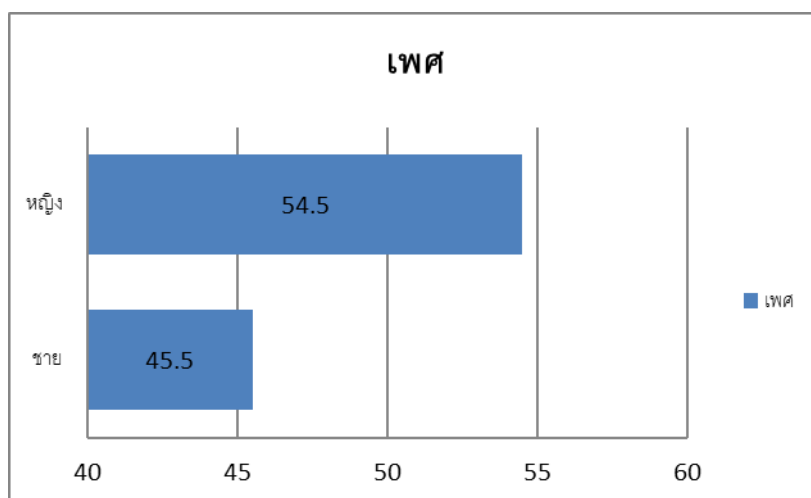
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	182	45.50
หญิง	218	54.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50



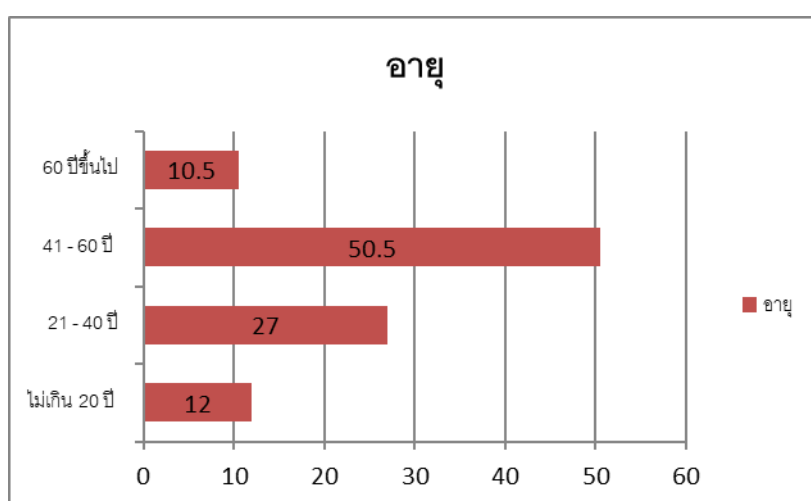
ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	48	12.00
21 - 40 ปี	108	27.00
41 - 60 ปี	202	50.50
60 ปีขึ้นไป	42	10.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00



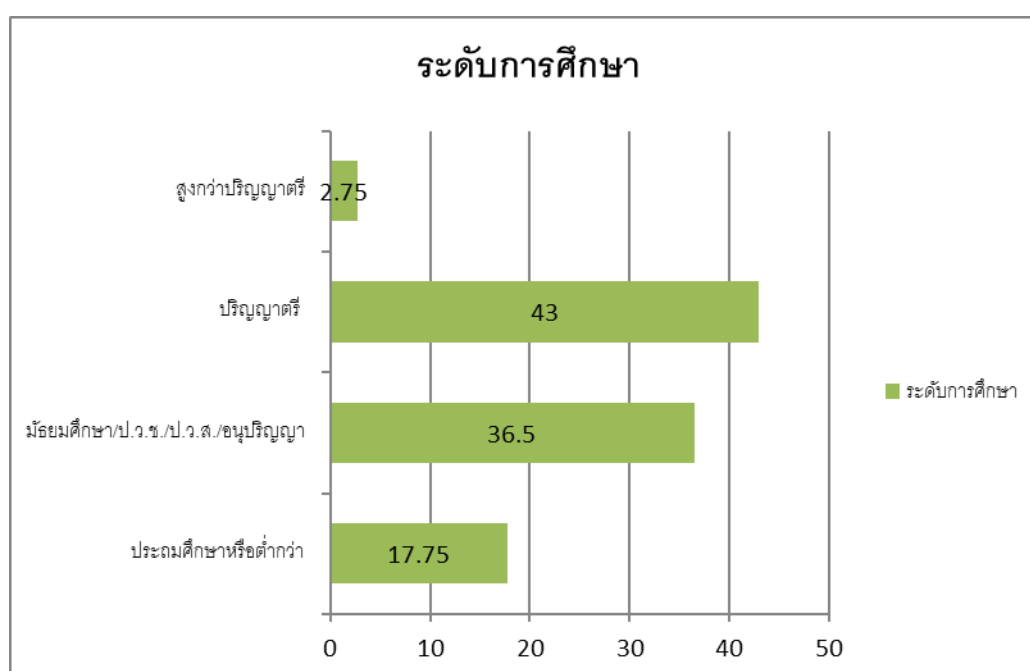
ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	71	17.75
มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา	146	36.50
ปริญญาตรี	172	43.00
สูงกว่าปริญญาตรี	11	2.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาคือมัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50



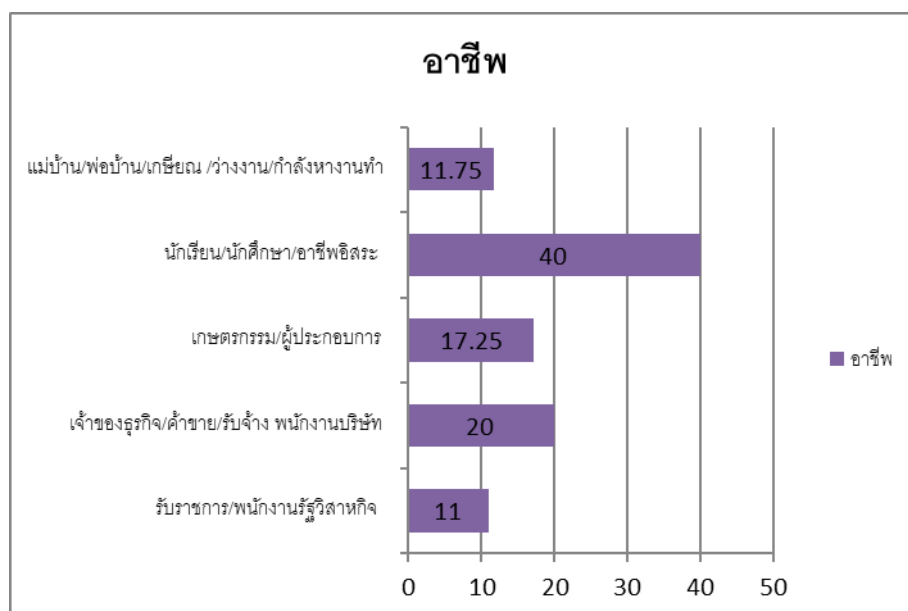
ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	44	11.00
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท	80	20.00
เกษตรกร/ผู้ประกอบการรายย่อย	69	17.25
นักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ	160	40.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ/ว่างงาน/กำลังหางานทำ	47	11.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00



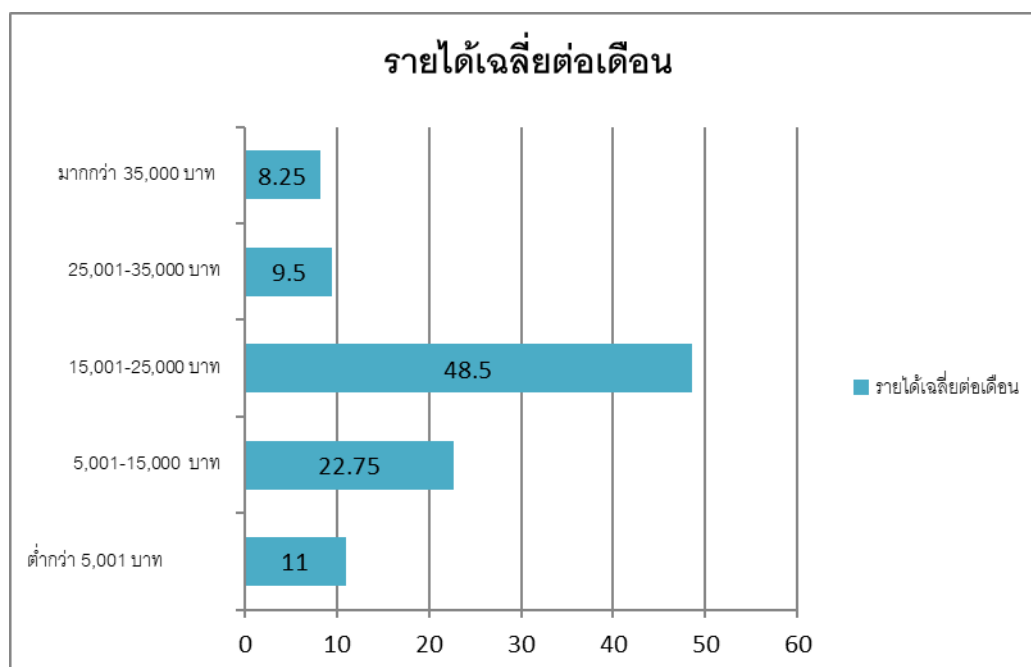
ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

1.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	44	11.00
5,001-15,000 บาท	91	22.75
15,001-25,000 บาท	194	48.50
25,001-35,000 บาท	38	9.50
มากกว่า 35,000 บาท	33	8.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือ 5,001-15,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75



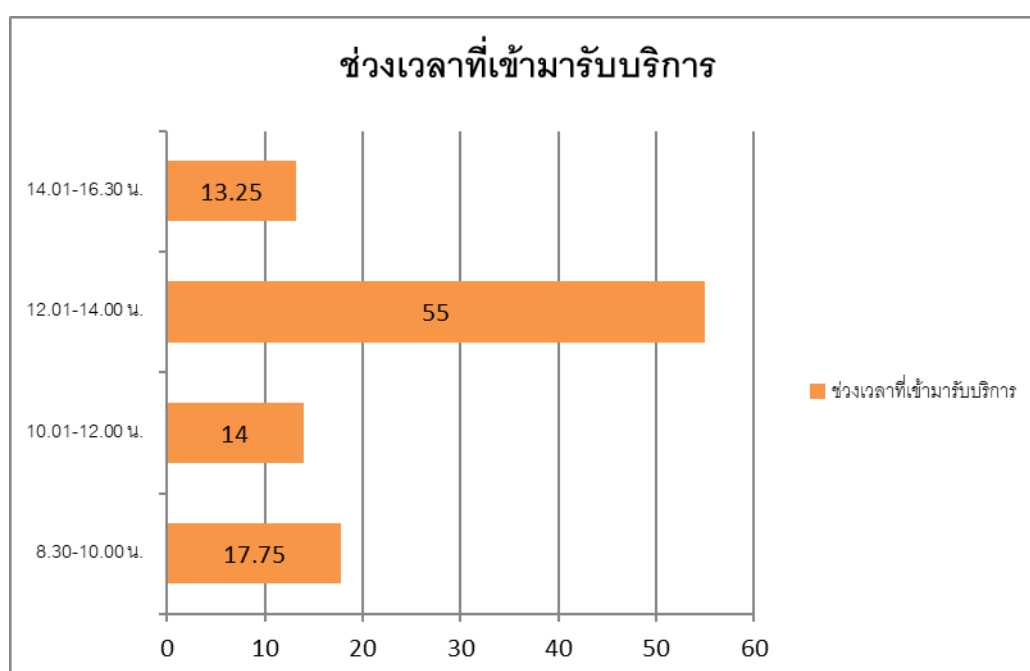
ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ

ช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30-10.00 น.	71	17.75
10.01-12.00 น.	56	14.00
12.01-14.00 น.	220	55.00
14.01-16.30 น.	53	13.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ 12.01-14.00 น. จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาคือ 8.30-10.00 น. จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75



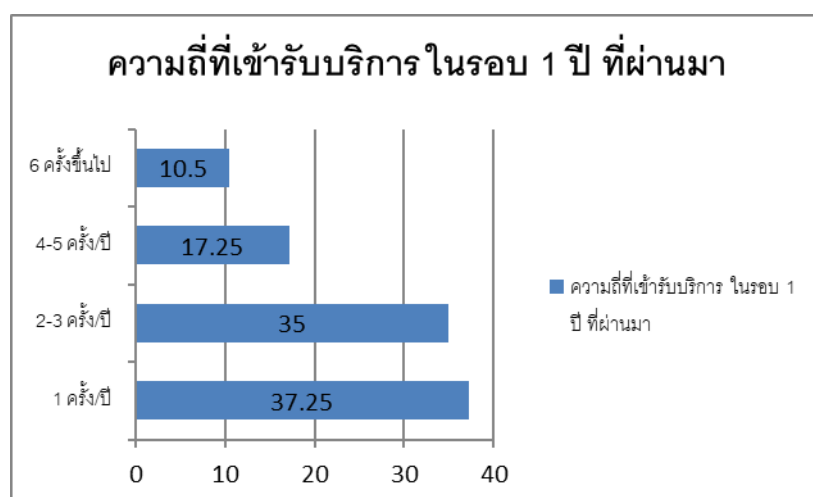
ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้มารับบริการ

1.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ที่เข้ารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามความถี่ที่เข้ารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา

ความถี่ที่เข้ารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง/ปี	149	37.25
2-3 ครั้ง/ปี	140	35.00
4-5 ครั้ง/ปี	69	17.25
6 ครั้งขึ้นไป	42	10.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีความถี่ที่เข้ารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา คือ 1 ครั้ง/ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมาคือ 2-3 ครั้ง/ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00



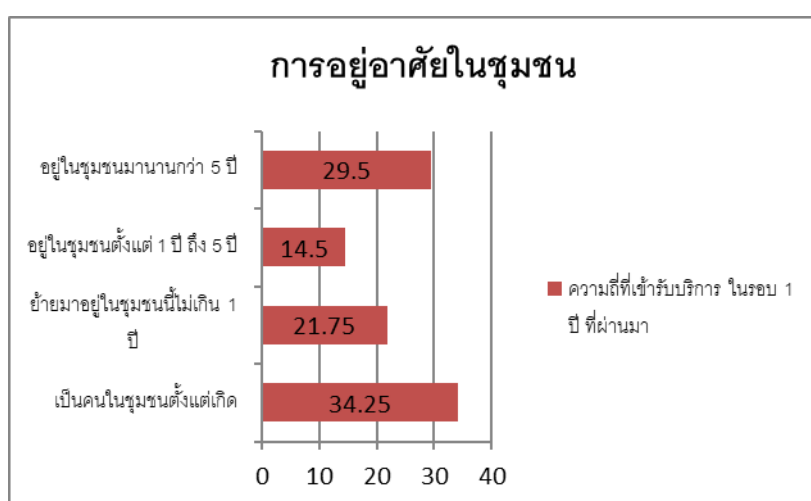
ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามความถี่ที่เข้ารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา

1.8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการอยู่อาศัยในชุมชน

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามการอยู่อาศัยในชุมชน

การอยู่อาศัยในชุมชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	137	34.25
ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี	87	21.75
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	58	14.50
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	118	29.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่การอยู่อาศัยในชุมชน คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือ อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50



ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามการอยู่อาศัยในชุมชน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นระบบ มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย และสะดวกรวดเร็ว	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
1.2 ขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมและตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.3 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจและชัดเจน	95.80	4.79	0.76	มากที่สุด	4
1.4 มีการจัดทำผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	95.20	4.76	0.75	มากที่สุด	6
1.5 ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น การจัดให้บริการเรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันของผู้มารับบริการให้เป็นไปอย่างยุติธรรม	95.60	4.78	0.75	มากที่สุด	5
1.6 กรณีหากการดำเนินการประเด็นใดมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจงอย่างชัดเจนจากหน่วยงานที่ท่านติดต่อหรือมารับบริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.09	4.80	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.09 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมและตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อ ประสานงานที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ ง่าย เช่น ที่สำนักงาน โทรศัพท์ เว็บไซต์ หน่วยงาน ไลน์ เฟสบุ๊ก ศูนย์เฝ้าระวัง คณะกรรมการหมู่บ้าน ฯลฯ	96.20	4.81	0.75	มากที่สุด	2
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อ และช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่าง ชัดเจนและเป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เว็บไซต์ หน่วยงาน ไลน์ เฟสบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ โบรชัวร์ โปสเตอร์ ฯลฯ	95.80	4.79	0.74	มากที่สุด	5
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/ นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออก ให้บริการประชาชนนอกสถานที่	95.40	4.77	0.74	มากที่สุด	6
2.4 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้อง ทุกข์ และแสดงความคิดเห็นที่ตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้มารับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์หน่วยงาน ไลน์ อีเมล ฯลฯ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	1
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสม รวมถึงมีระบบการเตือนภัยและการช่วยเหลือใน การดำเนินงานต่อผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
2.6 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เป็นช่องทางในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2.7 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที	95.20	4.76	0.75	มากที่สุด	7
โดยรวม	95.86	4.79	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.86 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์หน่วยงาน ออนไลน์ อีเมล ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	3
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ มีความถูกต้อง รวดเร็ว	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	96.60	4.83	0.62	มากที่สุด	1
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำ คำอธิบายได้เข้าใจตรงประเด็นและถูกต้อง	95.10	4.76	0.72	มากที่สุด	6
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติต่อผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบกับผู้มารับบริการ	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.83	4.79	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.83 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.62)

ตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะอาดปลอดภัยและมีความสะดวกสบายในการเดินทางเข้ามารับบริการ	96.85	4.84	0.71	มากที่สุด	2
4.2 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการจำนวนเพียงพอ มีคุณภาพมาตรฐาน และสามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการด้านสถานที่ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ โดยมีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
4.4 มีระบบการสื่อสารในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและมีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	5
4.5 มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของผู้มารับบริการอย่างสะดวกและเพียงพอ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
4.6 การจัดสถานที่ให้บริการตามจุดบริการต่าง ๆ แบ่งเป็นสัดส่วนอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เห็นได้ชัด ง่ายและสะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	95.05	4.75	0.71	มากที่สุด	7
4.7 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และคนชรา เช่น ทางลาดผู้พิการ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ที่จอดรถคนพิการ ห้องน้ำ ฯลฯ	95.20	4.76	0.73	มากที่สุด	6
โดยรวม	96.14	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการจำนวนเพียงพอ มีคุณภาพมาตรฐาน และสามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.13 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.09	4.80	0.73	มากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.86	4.79	0.73	มากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.83	4.79	0.70	มากที่สุด	4
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.14	4.81	0.70	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.98	4.80	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นระบบ มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย และสะดวกรวดเร็ว	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	1
1.2 ขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมและตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	3
1.3 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจและชัดเจน	95.60	4.78	0.74	มากที่สุด	5
1.4 มีการจัดทำผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	96.05	4.80	0.70	มากที่สุด	2
1.5 ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น การจัดให้บริการเรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันของผู้มารับบริการให้เป็นไปอย่างยุติธรรม	95.80	4.79	0.74	มากที่สุด	4
1.6 กรณีหากการดำเนินการประเด็นใดมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจงอย่างชัดเจนจากหน่วยงานที่ท่านติดต่อหรือมารับบริการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	6
โดยรวม	95.89	4.79	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นระบบ มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย และสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ที่สำนักงาน โทรศัพท์ เว็บไซต์ หน่วยงาน ไลน์ เฟสบุ๊ก ศูนย์เฝ้าระวัง คณะกรรมการหมู่บ้าน ฯลฯ	95.20	4.76	0.75	มากที่สุด	6
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อและช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนและเป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เว็บไซต์ หน่วยงาน ไลน์ เฟสบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ โบรชัวร์ โปสเตอร์ ฯลฯ	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	7
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่	95.80	4.79	0.75	มากที่สุด	3
2.4 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์หน่วยงาน ไลน์ อีเมล ฯลฯ	96.20	4.81	0.74	มากที่สุด	2
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสม รวมถึงมีระบบการเตือนภัยและการช่วยเหลือในการดำเนินงานต่อผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	1
2.6 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นช่องทางในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	4

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2.7 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที	95.40	4.77	0.75	มากที่สุด	5
โดยรวม	95.66	4.78	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.66 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสม รวมถึงมีระบบการเตือนภัย และการช่วยเหลือในการดำเนินงานต่อผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.16 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	6
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ มีความถูกต้อง รวดเร็ว	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำ คำอธิบายได้เข้าใจตรงประเด็นและถูกต้อง	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติต่อผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบกับผู้มารับบริการ	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.13	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.13 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติต่อผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะอาดปลอดภัยและมีความสะดวกสบายในการเดินทางเข้ามารับบริการ	96.85	4.84	0.64	มากที่สุด	1
4.2 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการจำนวนเพียงพอ มีคุณภาพมาตรฐาน และสามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5
4.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการด้านสถานที่ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ โดยมีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
4.4 มีระบบการสื่อสารในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและมีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ	95.40	4.77	0.73	มากที่สุด	6
4.5 มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของผู้มารับบริการอย่างสะดวกและเพียงพอ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
4.6 การจัดสถานที่ให้บริการตามจุดบริการต่าง ๆ แบ่งเป็นสัดส่วนอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เห็นได้ชัด ง่ายและสะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	95.20	4.76	0.73	มากที่สุด	7
4.7 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และคนชรา เช่น ทางลาดผู้พิการ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ที่จอดรถคนพิการ ห้องน้ำ ฯลฯ	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.89	4.79	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะอาด ปลอดภัยและมีความสะดวกสบายในการเดินทางเข้ามารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.85 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.64)

ตารางที่ 4.18 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.89	4.79	0.72	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.66	4.78	0.73	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.13	4.81	0.71	มากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	95.89	4.79	0.71	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.89	4.79	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.13 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71)

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.19 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นระบบ มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย และสะดวกรวดเร็ว	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
1.2 ขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมและตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.3 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ และชัดเจน	95.20	4.76	0.75	มากที่สุด	6
1.4 มีการจัดทำผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	96.20	4.81	0.74	มากที่สุด	3
1.5 ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น การจัดให้บริการเรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันของผู้มารับบริการให้เป็นไปอย่างยุติธรรม	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	4
1.6 กรณีหากการดำเนินการประเด็นใด มีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจงอย่างชัดเจนจากหน่วยงานที่ท่านติดต่อหรือมารับบริการ	95.40	4.77	0.73	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.00	4.80	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมและตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.20 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ที่สำนักงาน โทรศัพท์ เว็บไซต์ หน่วยงาน ไลน์ เฟสบุ๊ก ศูนย์เฝ้าระวังคณะกรรมการหมู่บ้าน ฯลฯ	95.40	4.77	0.75	มากที่สุด	6
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อและช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนและเป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เว็บไซต์ หน่วยงาน ไลน์ เฟสบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ โบรชัวร์ โปสเตอร์ ฯลฯ	95.05	4.75	0.71	มากที่สุด	7
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่	96.40	4.82	0.75	มากที่สุด	1
2.4 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์หน่วยงาน ไลน์ อีเมล ฯลฯ	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	4
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสม รวมถึงมีระบบการเตือนภัยและการช่วยเหลือในการดำเนินงานต่อผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	5
2.6 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นช่องทางในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	2

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2.7 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที	95.80	4.79	0.75	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.66	4.78	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.66 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.75)

ตารางที่ 4.21 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ มีความถูกต้อง รวดเร็ว	96.85	4.84	0.64	มากที่สุด	1
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	96.50	4.83	0.68	มากที่สุด	2
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำ คำอธิบายได้เข้าใจตรงประเด็นและถูกต้อง	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติต่อผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	95.20	4.76	0.73	มากที่สุด	6
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบกับผู้มารับบริการ	95.60	4.78	0.74	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.10	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.85 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.64)

ตารางที่ 4.22 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะอาด ปลอดภัยและมีความสะดวกสบายในการเดิน ทางเข้ามารับบริการ	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	6
4.2 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการจำนวน เพียงพอ มีคุณภาพมาตรฐาน และสามารถใช้ในการ ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ มารับบริการด้านสถานที่ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ การจัดที่นั่งสำหรับผู้ มารับบริการ โดยมีจำนวนเพียงพอและ เหมาะสมกับความต้องการ	96.85	4.84	0.71	มากที่สุด	2
4.4 มีระบบการสื่อสารในการดำเนินงานที่มี ประสิทธิภาพและมีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่ เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและ ผู้รับบริการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
4.5 มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์ม ต่าง ๆ ของผู้มารับบริการอย่างสะดวกและ เพียงพอ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	3
4.6 การจัดสถานที่ให้บริการตามจุดบริการ ต่าง ๆ แบ่งเป็นสัดส่วนอยู่ในตำแหน่งที่ เหมาะสม เห็นได้ชัด ง่ายและสะดวกต่อการ ติดต่อขอรับบริการ	95.15	4.76	0.70	มากที่สุด	7
4.7 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ พิการ และคนชรา เช่น ทางลาดผู้พิการ ป้าย หรือสัญลักษณ์ ที่จอดรถคนพิการ ห้องน้ำ ฯลฯ	95.55	4.78	0.65	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.91	4.80	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อยมีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการจำนวนเพียงพอ มีคุณภาพมาตรฐาน และสามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.23 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.00	4.80	0.72	มากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.66	4.78	0.73	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.10	4.81	0.70	มากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	95.91	4.80	0.70	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.92	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.92 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็น ประเด็น พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70)

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.24 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นระบบ มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย และสะดวกรวดเร็ว	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	1
1.2 ขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมและตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
1.3 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ และชัดเจน	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	4
1.4 มีการจัดทำผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	3
1.5 ความเป็นธรรมชาติของการให้บริการ เช่น การจัดให้บริการเรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันของผู้มารับบริการให้เป็นไปอย่างยุติธรรม	96.00	4.80	0.73	มากที่สุด	2
1.6 กรณีหากการดำเนินการประเด็นใดมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจงอย่างชัดเจนจากหน่วยงานที่ท่านติดต่อหรือมารับบริการ	95.15	4.76	0.70	มากที่สุด	6
โดยรวม	95.74	4.79	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นระบบ มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย และสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.25 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อ ประสานงานที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ ง่าย เช่น ที่สำนักงาน โทรศัพท์ เว็บไซต์ หน่วยงาน ไลน์ เฟสบุ๊ก ศูนย์เฝ้าระวัง คณะกรรมการหมู่บ้าน ฯลฯ	95.40	4.77	0.76	มากที่สุด	5
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อ และช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่าง ชัดเจนและเป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เว็บไซต์ หน่วยงาน ไลน์ เฟสบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ โบรชัวร์ โปสเตอร์ ฯลฯ	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	6
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/ นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออก ให้บริการประชาชนนอกสถานที่	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	7
2.4 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้อง ทุกข์ และแสดงความคิดเห็นที่ตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้มารับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์หน่วยงาน ไลน์ อีเมล ฯลฯ	96.20	4.81	0.74	มากที่สุด	1
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสม รวมถึงมีระบบการเตือนภัยและการช่วยเหลือใน การดำเนินงานต่อผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	4
2.6 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เป็นช่องทางในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	2

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2.7 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที	95.80	4.79	0.75	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.56	4.78	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.56 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์หน่วยงาน ออนไลน์ อีเมลล์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.74)

ตารางที่ 4.26 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	3
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ มีความถูกต้อง รวดเร็ว	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	96.05	4.80	0.70	มากที่สุด	2
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำ คำอธิบายได้เข้าใจตรงประเด็นและถูกต้อง	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	1
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติต่อผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	95.60	4.78	0.75	มากที่สุด	5
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบกับผู้มารับบริการ	95.40	4.77	0.75	มากที่สุด	6
โดยรวม	95.92	4.80	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.92 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำ คำอธิบายได้เข้าใจตรงประเด็นและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.27 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะอาด ปลอดภัยและมีความสะดวกสบายในการเดิน ทางเข้ามารับบริการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	6
4.2 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการจำนวน เพียงพอ มีคุณภาพมาตรฐาน และสามารถใช้ในการ ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	2
4.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ มารับบริการด้านสถานที่ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ การจัดที่นั่งสำหรับผู้ มารับบริการ โดยมีจำนวนเพียงพอและ เหมาะสมกับความต้องการ	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	5
4.4 มีระบบการสื่อสารในการดำเนินงานที่มี ประสิทธิภาพและมีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่ เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและ ผู้รับบริการ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	2
4.5 มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์ม ต่าง ๆ ของผู้มารับบริการอย่างสะดวกและ เพียงพอ	96.40	4.82	0.65	มากที่สุด	1
4.6 การจัดสถานที่ให้บริการตามจุดบริการ ต่าง ๆ แบ่งเป็นสัดส่วนอยู่ในตำแหน่งที่ เหมาะสม เห็นได้ชัด ง่ายและสะดวกต่อการ ติดต่อขอรับบริการ	95.80	4.79	0.75	มากที่สุด	4
4.7 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ พิการ และคนชรา เช่น ทางลาดผู้พิการ ป้าย หรือสัญลักษณ์ ที่จอดรถคนพิการ ห้องน้ำ ฯลฯ	95.20	4.76	0.74	มากที่สุด	7
โดยรวม	95.76	4.79	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อยมีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของผู้มารับบริการอย่างสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.65)

ตารางที่ 4.28 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.74	4.79	0.71	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.56	4.78	0.73	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.92	4.80	0.72	มากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	95.76	4.79	0.71	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.75	4.79	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.75 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็น ประเด็น พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.92 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72)

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ 4.29 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	95.98	4.80	0.72	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.89	4.79	0.72	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข	95.92	4.80	0.71	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 4 งานด้านรายได้หรือภาษี	95.75	4.79	0.72	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.89	4.80	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.92 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.75 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 95.98 ร้อยละ 95.89 ร้อยละ 95.92 และร้อยละ 95.75

$$\text{คำนวณ} = \frac{383.54}{4}$$

$$= 95.89$$

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

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุข 4) งานด้านรายได้หรือภาษี และเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน พบว่า

1. เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50

2. อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00

3. ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาคือมัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50

4. อาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือ 5,001-15,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75

6. ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ 12.01-14.00 น. จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาคือ 8.30-10.00 น. จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75

7. ความถี่ที่เข้ารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มีความถี่ที่เข้ารับบริการในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา คือ 1 ครั้ง/ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมาคือ 2-3 ครั้ง/ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00

8. การอยู่อาศัยในชุมชน ส่วนใหญ่การอยู่อาศัยในชุมชน คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือ อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.92 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.75 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) แสดงดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.09	4.80	0.73	มากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.86	4.79	0.73	มากที่สุด	3
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.83	4.79	0.70	มากที่สุด	4
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.14	4.81	0.70	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.98	4.80	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5.1 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70)

ตารางที่ 5.2 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.89	4.79	0.72	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.66	4.78	0.73	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.13	4.81	0.71	มากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	95.89	4.79	0.71	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.89	4.79	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.13 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 5.3 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.00	4.80	0.72	มากที่สุด	2
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.66	4.78	0.73	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.10	4.81	0.70	มากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	95.91	4.80	0.70	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.92	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5.3 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.92 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70)

ตารางที่ 5.4 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.74	4.79	0.71	มากที่สุด	3
2. ต่อช่องทางการให้บริการ	95.56	4.78	0.73	มากที่สุด	4
3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.92	4.80	0.72	มากที่สุด	1
4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	95.76	4.79	0.71	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.75	4.79	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5.4 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.75 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.92 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72)

5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ

ในการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกาหลง จังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจจากการสำรวจ

1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.09 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมและตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.86 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์หน่วยงาน ไลน์ อีเมล ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.83 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.62) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการจำนวนเพียงพอ มีคุณภาพมาตรฐาน และสามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นระบบ มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย และสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.66 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสม รวมถึงมีระบบการเตือนภัยและการช่วยเหลือในการดำเนินงานต่อผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.13 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติต่อผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะอาด ปลอดภัยและมีความสะดวกสบายในการเดินทางเข้ามาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.85 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.64)

3) งานด้านสาธารณสุข พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมและตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) สำหรับด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.66 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.75) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.85 ($\bar{X} = 4.84$,

S.D. = 0.64) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย้อมีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ จำนวนเพียงพอ มีคุณภาพมาตรฐาน และสามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

4) งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นระบบ มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย และสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.69) ส่วนด้าน ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.56 ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความ คิดเห็นที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์หน่วยงาน ไลน์ อีเมล ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.74) สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.92 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำ คำอธิบายได้เข้าใจตรงประเด็นและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.69) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของผู้มารับบริการ อย่างสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.65)

5.2.2 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

จุดเด่น : การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ นั้นตรงเวลา และจ่ายผ่านธนาคาร ซึ่งทำให้มีความสะดวกรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระดับที่ดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง : ไม่มี

2) การให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จุดเด่น :

(1) มีระดับเพลิงที่ทันสมัยไว้ในงานด้านการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และสามารถให้บริการในพื้นที่และต่างพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง

(2) มีสายด่วนของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร : 038-668991, 038-669004 และ www.toongkwaikin.go.th ไว้ให้บริการประชาชนภายในตำบลและพื้นที่ใกล้เคียง

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง : ไม่มี

3) การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

จุดเด่น : องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง ดังนี้ 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเขาดิน (ตั้งอยู่ในเขตเทศบาล) ให้บริการหมู่ที่ 1, 3, 4, 5, 6, 9, 11, 12 และหมู่ที่ 13 และ 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโพธิฐาน (ตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน) ให้บริการหมู่ที่ 2, 7, 8, และหมู่ที่ 10 ไว้ให้บริการประชาชนภายในตำบลและพื้นที่ใกล้เคียง

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง : ไม่มี

4) การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

จุดเด่น :

(1) องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกินได้มีการแจ้งเตือนการชำระภาษีประจำปีให้กับประชาชนทราบเป็นประจำทุกปี

(2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านรายได้หรือภาษีได้ทำการประเมินภาษีได้ถูกต้องรวมถึงการแจ้งข้อมูลที่เป็นปัจจุบันให้กับผู้มาชำระภาษีทุกคนทราบทุกครั้งที่มาชำระภาษี

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง : หากมีการให้บริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างนอกสถานที่ จะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่าการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ทั้ง 4 ภารกิจ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรวมทั้งการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด และโครงการดีเด่นสามารถทำให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับชุมชนมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2547). **คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง**. กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2560). **รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน**. สืบค้นเมื่อ 8 มีนาคม พ.ศ. 2567 จาก <http://www.thailocaladmin.go.th/index.jsp>
- กัมปนาท วิจิตรศรีกมล. (2564). **ผลการประเมินจากผลกระทบงานวิจัยและพัฒนาหลักการเบื้องต้นและแนวปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- โกเมฆ มีรัตน์คำ. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว**. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2559). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. (2567). **ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ 2567**. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2567). **ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2567**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- แคทรียา เดชบุรุษย์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2560). **การพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ”. ใน เอกสารการสอนชุด **วิชาจิตวิทยาบริการ (เล่มที่ 1) หน่วย 1-7**. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัชวาล อรรถศรีศุภทัต. (2557). **ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ**. สืบค้นเมื่อ 8 มีนาคม พ.ศ. 2567 จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true

- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : บริษัท พินเนศพรินท์ติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ. (2555). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาหลักสูตรสองภาษาในระดับอนุบาลของโรงเรียนสาธิตเทศบาลนครระยอง (วัดศรีรัตนาราม) สังกัดเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง**. งานนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญส่ง นิลแก้ว. (2542). “การประเมินโครงการทางการศึกษา”. ใน **เอกสารประกอบวิชา ภาควิชาประเมินผลและวิจัยการศึกษา**. เชียงใหม่ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประยูร กาญจนดุล. (2552). **กฎหมายการปกครอง**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประสิทธิ์ ตงยิ่งศิริ. (2545). **การวางแผนและการวิเคราะห์โครงการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ปริทรรศ ศิลปะกิจ. (2538). **ธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ : แพรวพิทยา.
- ผุสดี แสงหล่อ. (2555). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนสวนป่าอุปถัมภ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ฉะเชิงเทรา เขต 2**. งานนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัทธนันท์ อึ้งรัก. (2556). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนปากคลองบางขนาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ฉะเชิงเทรา เขต 1**. งานนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549). **การประเมินคุณภาพ**. กรุงเทพฯ : บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภิกค์กัฏ กัลยาณมิตร, เอก ศรีเชลียง, ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ และ ไททัศน์ มาลา. (2561). “แนวทาง การบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี”. **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์)**, 8 (1) : 147-157.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2567). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**. ศรีสะเกษ : มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.

- มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล. (2567). **ความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมิตรภาพ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา**. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- มีชัย แพงมาพรม. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเขก้า จังหวัดหนองคาย**. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). **การจัดการการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์แสงดาว จำกัด.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2553). **การประเมินโครงการ : แนวคิดและแนวปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2558). **ปัจจัยการสร้างคุณค่าของตราสินค้า คุณภาพในการบริการ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ: กรณีศึกษาร้านกาแฟแบรนด์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร**. การประชุมวิชาการการบริหารและการจัดการ ครั้งที่ 10 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. (น. 957-970).
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554**. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.
- ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). **คุณค่าของตราสินค้า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการ คุณภาพของอาหาร และบรรยากาศที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการร้านอาหารไทยของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร**. การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2559 ครั้งที่ 3 โรงแรมริชมอนด์ สไตลิส คอนเวนชั่น นนทบุรี.
- วิชญาดา แก้วสีขาว. (2550). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของมหาบัณฑิต**. มหาสารคาม : สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). **รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. นนทบุรี : วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด.

- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2567). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขาม อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี.** นครสวรรค์ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ยูบีซีแอลบุ๊คส์.
- สมิต สัณฐกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- _____. (2542). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน : แนวความคิด หลักการ วิธีการและกระบวนการ.** กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- _____. (2550). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). **คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2547.** กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.** กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2562). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2562.** เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2567). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567.** ชลบุรี : สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิทธิศักดิ์ พฤษภักดิ์. (2544). **คู่มือประเมินคุณภาพโรงพยาบาล.** กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุรางค์ โค้วตระกูล. (2551). **จิตวิทยาการศึกษา.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรางค์ แจ่มอ้น. (2555). **การศึกษาความคุ้มค่าของการลงทุนโครงการก่อสร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแห่งที่สอง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี. ค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.**
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ : ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.**

- องค์การบริหารส่วนตำบลท่งควายกิน. (2568). **แผนพัฒนาท้องถิ่น 2566–2570**. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2568 จาก <http://www.toongkwaikin.go.th>
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารานุกรม จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อริย์ธัช แก้วเกาะสบ้า. (2560). **หลักธรรมาภิบาลในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560**. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2564 จาก <https://library2.parliament.go.th/ebook/content-issue/2560/hi2560-051.pdf>
- อุทัย หิรัญโต. (2556). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- Aiamla-or, S., Shigyo, M., Ito, S., & Yamauchi, N. (2014). “Involvement of chloroplast peroxidase on chlorophyll degradation in postharvest broccoli florets and its control by UV-B treatment”. **Food Chem**, 165 : 224–231.
- Appalayya, M., & Justin, P. (2018). “Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future”. **Journal of Retailing and Consumer Services, Elsevier**, 40(C) : 261-269.
- Clarke, J. J. (1957). **Out Line of Local government of the United Kingdom**. London : Sir Isaac Pitman & Sons
- Ferreira, D. C., Marques, R. C., Nunes, A. M., & Figueira, J. R. (2021). “Customers satisfaction in pediatric inpatient services: A multiple criteria satisfaction analysis”. **Socio-Economic Planning Sciences, Elsevier**, 78(C).
- Fry, J. (2019). “Stochastic Drawdowns” **Quantitative Finance. Taylor & Francis Journals**, 19(6) : 899-900.
- Gegeckaite, L. (2011). “Factors of Customer Satisfaction on Services”. **Global Academic Society Journal : Social Science**, 4(12) : 4-13.
- Gronroos, C. (1990). **Service management and Marketing**. Lewington, MA : Lexington Book.
- Haque, S. (2001). “The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance”. **Public Administration Review**, 61(1) : 66-67.

- Holloway, W. V. (1951). **State and Local government in the United States**. New York : McGraw-Hill.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2011). **Organizational behavior and management**. (9th ed.). New York : McGraw-Hill.
- Karanikola, P., Panagopoulos, T., Tampakis, S., & Tampakis, A. (2020). "Corrigendum to Visitor preferences and satisfaction in Attica zoological park, Greece". **Heliyon**, 8(5), e09392.
- Kotler, P. (2003). **Marketing management**. (11th ed.). Upper Saddle River, NJ : Prentice-hall.
- Kreitner, R. & Kinicki, A. (1998). **A. Organizational behavior**. (4th ed.). Boston : Irwin/McGraw-Hill.
- Kuboyama, K., Inoue T., Hashimotodani Y., Itoh T., Suzuki T., Tetsuzawa A., Ohtsuka Y., Kinoshita R., Takara R., & Miyazawa T. (2020). "Traceable stimulus-dependent rapid molecular changes in dendritic spines in the brain". **Sci. Rep**, 10, 15266.
- Locke, E. A. (1976). **The nature and causes of job satisfaction**. **Handbook of industrial and organizational psychology**. Chicago : Rand McNally.
- Montagu, H. G. (1984). **Comparative Local Government**. Great Britain : William Brendon and Son Ltd.
- Okamura, H. (2011). "Importance of Rehabilitation in Cancer Treatment and Palliative Medicine". **Japanese Journal of Clinical Oncology**, 41 : 733-738.
- Oshima, K. (2012). **Rakugo: Japanese Sit-Down Comedy**. Retrieved 22 March 2024 from <http://www.angelfire.com/vamp/shoopshoop/rakugo.html>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. K. (2014). **Management**. (12th ed.). Harlow : Pearson Education Limited.
- Urano, F. (2016). "Wolfram syndrome: diagnosis, management, and treatment". **Curr. Diab. Rep.**, 16(1) : p. 6
- Yamane, T. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis**. (2rd ed.). New York : Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน
อำเภอแกลง จังหวัดระยอง
งานด้านที่ 1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ**

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการมารับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 20 ปี

☐ 2. 21 - 40 ปี

☐ 3. 41 - 60 ปี

☐ 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

☐ 2. มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา

☐ 3.ปริญญาตรี

☐ 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท

☐ 3. เกษตรกรรม/ผู้ประกอบการรายย่อย

☐ 4. นักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ

☐ 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ/ว่างงาน/กำลังหางานทำ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท
 ☐ 2. 5,001 - 15,000 บาท
☐ 3. 15,001 - 25,000 บาท
 ☐ 4. 25,001 - 35,000 บาท
☐ 5. มากกว่า 35,000 บาท

6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- ☐ 1. 8.30 - 10.00 น.
 ☐ 2. 10.01 - 12.00 น.
☐ 3. 12.01 - 14.00 น.
 ☐ 4. 14.01 - 16.30 น.

7. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

- ☐ 1. 1 ครั้ง/ปี
 ☐ 2. 2 - 3 ครั้ง/ปี
☐ 3. 4 - 5 ครั้ง/ปี
 ☐ 4. 6 ครั้งขึ้นไป

8. การอยู่อาศัยในชุมชน

- ☐ 1. เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด
 ☐ 2. ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้เกิน 1 ปี
☐ 3. อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี
 ☐ 4. อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย และสะดวกรวดเร็ว					
1.2 ขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมและตรงต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ					
1.3 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการด้วยความเต็มใจและชัดเจน					
1.4 มีการจัดทำผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจนและถูกต้อง					
1.5 มีความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น การจัดให้บริการเรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันของผู้มาใช้บริการให้เป็นไปอย่างยุติธรรม					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.6 กรณีหากการดำเนินการประเด็นใดมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจงอย่างชัดเจนจากหน่วยงานที่ท่านติดต่อหรือมารับบริการ					
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ที่สำนักงาน โทรศัพท์ เว็บไซต์หน่วยงาน ไลน์ เฟสบุ๊ก ศูนย์เฝ้าระวัง คณะกรรมการหมู่บ้าน ฯลฯ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อและช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนและเป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน ไลน์ เฟสบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ โบรชัวร์ โปสเตอร์ ฯลฯ					
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่					
2.4 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ หน่วยงาน ไลน์ อีเมล ฯลฯ					
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสม รวมถึงมีระบบการเตือนภัยและการช่วยเหลือในการดำเนินงานต่อผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง					
2.6 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นช่องทางการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
2.7 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ มีความถูกต้อง รวดเร็ว					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำ คำอธิบายได้เข้าใจตรงประเด็นและถูกต้อง					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติต่อผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบกับผู้มารับบริการ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะอาด ปลอดภัยและมีความสะดวกสบายในการเดินทางเข้ามารับบริการ					
4.2 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการจำนวนเพียงพอ มีคุณภาพมาตรฐาน และสามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม					
4.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการด้านสถานที่ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ โดยมีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ					
4.4 มีระบบการสื่อสารในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและมีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ					
4.5 มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของผู้มารับบริการอย่างสะดวกและเพียงพอ					
4.6 การจัดสถานที่ให้บริการตามจุดบริการต่าง ๆ แบ่งเป็นสัดส่วนอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เห็นได้ชัด ง่ายและสะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.7 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และคนชรา เช่น ทางลาดผู้พิการ บ้ายหรือสัญลักษณ์ ที่จอดรถคนพิการ ห้องน้ำ ฯลฯ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งใดที่ควรปรับปรุง แก้ไข
2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน
อำเภอแกลง จังหวัดระยอง
งานด้านที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการมารับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 20 ปี

☐ 2. 21 - 40 ปี

☐ 3. 41 - 60 ปี

☐ 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

☐ 2. มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา

☐ 3.ปริญญาตรี

☐ 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท

☐ 3. เกษตรกรรม/ผู้ประกอบการรายย่อย

☐ 4. นักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ

☐ 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ/ว่างงาน/กำลังหางานทำ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท ☐ 2. 5,001 - 15,000 บาท
- ☐ 3. 15,001 - 25,000 บาท ☐ 4. 25,001 - 35,000 บาท
- ☐ 5. มากกว่า 35,000 บาท

6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- ☐ 1. 8.30 - 10.00 น. ☐ 2. 10.01 - 12.00 น.
- ☐ 3. 12.01 - 14.00 น. ☐ 4. 14.01 - 16.30 น.

7. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

- ☐ 1. 1 ครั้ง/ปี ☐ 2. 2 - 3 ครั้ง/ปี
- ☐ 3. 4 - 5 ครั้ง/ปี ☐ 4. 6 ครั้งขึ้นไป

8. การอยู่อาศัยในชุมชน

- ☐ 1. เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ☐ 2. ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้เกิน 1 ปี
- ☐ 3. อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี ☐ 4. อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย และสะดวกรวดเร็ว					
1.2 ขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมและตรงต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ					
1.3 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการด้วยความเต็มใจและชัดเจน					
1.4 มีการจัดทำผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจนและถูกต้อง					
1.5 มีความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น การจัดให้บริการเรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกันของผู้มาใช้บริการให้เป็นไปอย่างยุติธรรม					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.6 กรณีหากการดำเนินการประเด็นใดมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจงอย่างชัดเจนจากหน่วยงานที่ท่านติดต่อหรือมารับบริการ					
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ที่สำนักงาน โทรศัพท์ เว็บไซต์หน่วยงาน ไลน์ เฟสบุ๊ก ศูนย์เฝ้าระวัง คณะกรรมการหมู่บ้าน ฯลฯ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อและช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนและเป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน ไลน์ เฟสบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ โบรชัวร์ โปสเตอร์ ฯลฯ					
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่					
2.4 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์หน่วยงาน ไลน์ อีเมล ฯลฯ					
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสม รวมถึงมีระบบการเตือนภัยและการช่วยเหลือในการดำเนินงานต่อผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง					
2.6 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นช่องทางในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
2.7 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยนดี แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ มีความถูกต้อง รวดเร็ว					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำ คำอธิบายได้เข้าใจตรงประเด็นและถูกต้อง					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติต่อผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบกับผู้มารับบริการ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะอาด ปลอดภัยและมีความสะดวกสบายในการเดินทางเข้ามาใช้บริการ					
4.2 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการจำนวนเพียงพอ มีคุณภาพมาตรฐาน และสามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม					
4.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการด้านสถานที่ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ โดยมีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ					
4.4 มีระบบการสื่อสารในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและมีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ					
4.5 มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของผู้มารับบริการอย่างสะดวกและเพียงพอ					
4.6 การจัดสถานที่ให้บริการตามจุดบริการต่าง ๆ แบ่งเป็นสัดส่วนอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เห็นได้ชัด ง่ายและสะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.7 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และคนชรา เช่น ทางลาดผู้พิการ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ที่จอดรถคนพิการ ห้องน้ำ ฯลฯ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข
2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน
อำเภอแกลง จังหวัดระยอง
งานด้านที่ 3 งานด้านสาธารณสุข**

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการมารับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 20 ปี

☐ 2. 21 - 40 ปี

☐ 3. 41 - 60 ปี

☐ 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

☐ 2. มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา

☐ 3. ปริญญาตรี

☐ 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท

☐ 3. เกษตรกรรม/ผู้ประกอบการรายย่อย

☐ 4. นักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ

☐ 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ/ว่างงาน/กำลังหางานทำ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท ☐ 2. 5,001 - 15,000 บาท
- ☐ 3. 15,001 - 25,000 บาท ☐ 4. 25,001 - 35,000 บาท
- ☐ 5. มากกว่า 35,000 บาท

6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- ☐ 1. 8.30 - 10.00 น. ☐ 2. 10.01 - 12.00 น.
- ☐ 3. 12.01 - 14.00 น. ☐ 4. 14.01 - 16.30 น.

7. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

- ☐ 1. 1 ครั้ง/ปี ☐ 2. 2 - 3 ครั้ง/ปี
- ☐ 3. 4 - 5 ครั้ง/ปี ☐ 4. 6 ครั้งขึ้นไป

8. การอยู่อาศัยในชุมชน

- ☐ 1. เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด ☐ 2. ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้เกิน 1 ปี
- ☐ 3. อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี ☐ 4. อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นระบบ มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย และสะดวกรวดเร็ว					
1.2 ขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็วเหมาะสมและตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ					
1.3 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจและชัดเจน					
1.4 มีการจัดทำผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจนและถูกต้อง					
1.5 มีความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น การจัดให้บริการเรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกันของผู้มารับบริการให้เป็นไปอย่างยุติธรรม					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.6 กรณีหากการดำเนินการประเด็นใดมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจงอย่างชัดเจนจากหน่วยงานที่ท่านติดต่อหรือมารับบริการ					
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลายสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ที่สำนักงาน โทรศัพท์ เว็บไซต์หน่วยงาน ไลน์ เฟสบุ๊ก ศูนย์เฝ้าระวัง คณะกรรมการหมู่บ้าน ฯลฯ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อและช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนและเป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน ไลน์ เฟสบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ โบรชัวร์ โปสเตอร์ ฯลฯ					
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่					
2.4 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์หน่วยงาน ไลน์ อีเมล ฯลฯ					
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสม รวมถึงมีระบบการเตือนภัยและการช่วยเหลือในการดำเนินงานต่อผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง					
2.6 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นช่องทางในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
2.7 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนน้อมดี แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ มีความถูกต้อง รวดเร็ว					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำ คำอธิบายได้เข้าใจตรงประเด็นและถูกต้อง					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติต่อผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบกับผู้มารับบริการ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะอาด ปลอดภัยและมีความสะดวกสบายในการเดินทางเข้ามารับบริการ					
4.2 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการจำนวนเพียงพอ มีคุณภาพมาตรฐาน และสามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม					
4.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการด้านสถานที่ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ โดยมีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ					
4.4 มีระบบการสื่อสารในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและมีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ					
4.5 มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของผู้มารับบริการอย่างสะดวกและเพียงพอ					
4.6 การจัดสถานที่ให้บริการตามจุดบริการต่าง ๆ แบ่งเป็นสัดส่วนอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เห็นได้ชัด ง่ายและสะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.7 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และคนชรา เช่น ทางลาดผู้พิการ บ้ายหรือสัญลักษณ์ ที่จอดรถคนพิการ ห้องน้ำ ฯลฯ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ท่านคิดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข
2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

**แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน
อำเภอแกลง จังหวัดระยอง
งานด้านที่ 4 งานด้านรายได้หรือภาษี**

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการมารับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 20 ปี

☐ 2. 21 - 40 ปี

☐ 3. 41 - 60 ปี

☐ 4. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

☐ 2. มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา

☐ 3.ปริญญาตรี

☐ 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงานบริษัท

☐ 3. เกษตรกรรม/ผู้ประกอบการรายย่อย

☐ 4. นักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ

☐ 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ/ว่างงาน/กำลังหางานทำ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท
 ☐ 2. 5,001 - 15,000 บาท
☐ 3. 15,001 - 25,000 บาท
 ☐ 4. 25,001 - 35,000 บาท
☐ 5. มากกว่า 35,000 บาท

6. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- ☐ 1. 8.30 - 10.00 น.
 ☐ 2. 10.01 - 12.00 น.
☐ 3. 12.01 - 14.00 น.
 ☐ 4. 14.01 - 16.30 น.

7. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

- ☐ 1. 1 ครั้ง/ปี
 ☐ 2. 2 - 3 ครั้ง/ปี
☐ 3. 4 - 5 ครั้ง/ปี
 ☐ 4. 6 ครั้งขึ้นไป

8. การอยู่อาศัยในชุมชน

- ☐ 1. เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด
 ☐ 2. ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้เกิน 1 ปี
☐ 3. อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี
 ☐ 4. อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการเข้ารับบริการเป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย และสะดวกรวดเร็ว					
1.2 ขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสมและตรงต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ					
1.3 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการด้วยความเต็มใจและชัดเจน					
1.4 มีการจัดทำผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจนและถูกต้อง					
1.5 มีความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น การจัดให้บริการเรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันของผู้มาใช้บริการให้เป็นไปอย่างยุติธรรม					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.6 กรณีหากการดำเนินการประเด็นใดมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจงอย่างชัดเจนจากหน่วยงานที่ท่านติดต่อหรือมารับบริการ					
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ที่สำนักงาน โทรศัพท์ เว็บไซต์หน่วยงาน ไลน์ เฟสบุ๊ก ศูนย์เฝ้าระวัง คณะกรรมการหมู่บ้าน ฯลฯ					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อและช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจนและเป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน ไลน์ เฟสบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ โบรชัวร์ โปสเตอร์ ฯลฯ					
2.3 มีช่องทางการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ หรือออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่					
2.4 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์หน่วยงาน ไลน์ อีเมล ฯลฯ					
2.5 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสม รวมถึงมีระบบการเตือนภัยและการช่วยเหลือในการดำเนินงานต่อผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง					
2.6 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นช่องทางการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
2.7 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน และมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ มีความถูกต้อง รวดเร็ว					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำ คำอธิบายได้เข้าใจตรงประเด็นและถูกต้อง					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติต่อผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบกับผู้มารับบริการ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะอาด ปลอดภัยและมีความสะดวกสบายในการเดินทางเข้ามาใช้บริการ					
4.2 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการจำนวนเพียงพอ มีคุณภาพมาตรฐาน และสามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม					
4.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการด้านสถานที่ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ โดยมีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ					
4.4 มีระบบการสื่อสารในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและมีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ					
4.5 มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของผู้มารับบริการอย่างสะดวกและเพียงพอ					
4.6 การจัดสถานที่ให้บริการตามจุดบริการต่าง ๆ แบ่งเป็นสัดส่วนอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เห็นได้ชัด ง่ายและสะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.7 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และคนชรา เช่น ทางลาดผู้พิการ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ที่จอดรถคนพิการ ห้องน้ำ ฯลฯ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข
2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	182	45.5	45.5	45.5
	หญิง	218	54.5	54.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เกิน 20 ปี	48	12.0	12.0	12.0
	21 - 40 ปี	108	27.0	27.0	39.0
	41 - 60 ปี	202	50.5	50.5	89.5
	60 ปีขึ้นไป	42	10.5	10.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	71	17.8	17.8	17.8
	มัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา	146	36.5	36.5	54.3
	ปริญญาตรี	172	43.0	43.0	97.3
	สูงกว่าปริญญาตรี	11	2.8	2.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	44	11.0	11.0	11.0
	เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง/พนักงาน	80	20.0	20.0	31.0
	เกษตรกร/ผู้ประกอบการ	69	17.3	17.3	48.3
	นักเรียน/นักศึกษา/อาชีพอิสระ	160	40.0	40.0	88.3
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ /ว่างงาน/กำลังหางานทำ	47	11.8	11.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 5,001 บาท	44	11.0	11.0	11.0
	5,001-15,000 บาท	91	22.8	22.8	33.8
	15,001-25,000 บาท	194	48.5	48.5	82.3
	25,001-35,000 บาท	38	9.5	9.5	91.8
	มากกว่า 35,000 บาท	33	8.3	8.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8.30-10.00 น.	71	17.8	17.8	17.8
	10.01-12.00 น.	56	14.0	14.0	31.8
	12.01-14.00 น.	220	55.0	55.0	86.8
	14.01-16.30 น.	53	13.3	13.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ความถี่ที่มารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 ครั้ง/ปี	149	37.3	37.3	37.3
	2-3 ครั้ง/ปี	140	35.0	35.0	72.3
	4-5 ครั้ง/ปี	69	17.3	17.3	89.5
	6 ครั้งขึ้นไป	42	10.5	10.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

การอยู่อาศัยในชุมชน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	137	34.3	34.3	34.3
	ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี	87	21.8	21.8	56.0
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	58	14.5	14.5	70.5
	อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	118	29.5	29.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ภาคผนวก ค
รูปลงพื้นที่เก็บข้อมูล

รูปลงพื้นที่เก็บข้อมูลและสัมภาษณ์ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน
อำเภอแกลง จังหวัดระยอง















คณะที่ปรึกษาและทีมงานวิจัย

ที่ปรึกษาโครงการ

- | | |
|---|---|
| 1. รองศาสตราจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์ | อธิการบดี
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิจิณัฐ ภัคพรหมินทร์ | คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |
| 3. ดร.วรรณพล ศุภสกุลดำรงค์ | ผู้ช่วยอธิการบดีด้านการพัฒนา ประสานโครงการ
และสื่อสารองค์กร สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |

คณะผู้วิจัย

- | | |
|--|--|
| 1. อาจารย์ ดร.รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ | อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |
| 2. อาจารย์ ดร.บุญยวีร์ โชคประเสริฐสม | อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |
| 3. อาจารย์วิชญ์ เพ็ชรไทย | อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |
| 4. อาจารย์ ดร.ไกล่รุ่ง กระแสร์สินธุ์ | อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี
มหาวิทยาลัยปทุมธานี |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาจริย์ ประจวบเหมาะ | อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 6. นางสาวกัญญภัทร์ ลาดพิลา | ผู้ช่วยนักวิจัย คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |

เจ้าหน้าที่

1. นางสาวจุฑารินทร์ จิตต์แก้ว
2. นางสาวทิพนารถ ชาริรักษ์
3. นางสาวเจียรอฮายา สะอะ