



รายงานการวิจัยเรื่อง  
การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อําเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ร่วมกับ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อําเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง  
ประจำปีงบประมาณ 2564

รายงานการวิจัยเรื่อง  
การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ร่วมกับ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง  
ประจำปีงบประมาณ 2564

## คำนำ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ได้รับการสนับสนุนทุนในการศึกษาจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ดำเนินการศึกษาโดยมีนางสาวรัตนา เพ็ชรสูงเนิน เป็นหัวหน้าคณะผู้ศึกษา การศึกษาครั้งนี้ ดำเนินการสำรวจผู้ใช้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา จำนวน 380 คน เพื่อให้ได้ผลการประเมินความพึงพอใจ และผลการประเมินความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ของกิจกรรม/โครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาได้ดำเนินการ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาเล่มนี้ ดำเนินการศึกษา รวบรวม เรียบเรียงไว้เป็นหมวดหมู่ ประกอบด้วย บทที่ 1 บทนำความเป็นมา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขอบเขตการศึกษา บทที่ 2 วรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์วิจัย บทที่ 4 ผลการศึกษา บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

คณะผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ที่ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูล ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาในการอำนวยความสะดวกในการประสานงานในพื้นที่ พร้อมสนับสนุนงบประมาณในการศึกษา คณะผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการศึกษาครั้งนี้ จะเกิดประโยชน์ในเชิงการพัฒนาต่อการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา เหนือสิ่งอื่นใดขอให้ใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุง รูปแบบการให้บริการสาธารณะเพื่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะที่ดีกว่า อันส่งผลต่อการได้รับบริการที่ดีสู่ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของท้องถิ่นต่อไป

คณะผู้ศึกษา

15 กันยายน 2564

## บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษา “การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอลำปลายสมันต์ จังหวัดระยอง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ด้วยการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม จำนวน 380 ชุด ตามกรอบ 4 มิติ 11 ด้าน ประกอบด้วย (1) การให้บริการสาธารณะ 5 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการโยธา (ถนน, สะพาน, ท่อระบายน้ำ) ด้านที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ) ด้านที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ด้อยโอกาส, เด็กและเยาวชน) และ (2) ความพึงพอใจ 4 มิติ คือ มิติกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มิติเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มิติสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มิติช่องทางการให้บริการ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมรายด้าน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.35 โดยจำแนกเป็นด้าน คือ ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการด้านงานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ด้อยโอกาส, เด็กและเยาวชน) เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.85 (ร้อยละ 97.01) รองลงมา งานด้านโยธา (ถนน, สะพาน, ท่อระบายน้ำ ) มีค่าเฉลี่ย 4.84 (ร้อยละ 96.85) งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และโรคไม่ติดต่อ) มีค่าเฉลี่ย 4.77 (ร้อยละ 95.43) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีค่าเฉลี่ย 4.76 (ร้อยละ 95.24) ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาจากผลการศึกษา

1. ภายใต้อาณัติการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหลายมิติของสังคมปัจจุบันนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำงานบริการที่ต้องรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทำให้ต้องมีการปรับปรุงแบบของการบริการอย่างต่อเนื่อง และเป็นทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ให้ทันที่

2. การบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากดำเนินการมาได้สักระยะอย่างต่อเนื่องแล้ว ควรมีการถอดบทเรียนการบริการ อาจพบเจอทั้งข้อดีและข้อควรปรับปรุงในการบริการจากคนภายในองค์กรเอง และสามารถจัดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมทั้งผู้บริการและผู้รับบริการ ได้อย่างสมดุลต่อไป

# สารบัญ

หน้า

คำนำ .....	(1)
บทสรุปผู้บริหาร .....	(2)
สารบัญ .....	(3)
สารบัญตาราง .....	(5)
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตการประเมิน .....	3
นิยามศัพท์ .....	4
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
<b>บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>5</b>
แนวคิดการให้บริการสาธารณะ .....	5
แนวคิดบริการสาธารณะกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....	14
แนวคิดคุณภาพการให้บริการ.....	17
แนวคิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ .....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	35
กรอบแนวคิดในการศึกษา (conceptual framework) .....	38
<b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>39</b>
ประเด็นในการสำรวจ.....	39
ประชากร .....	39
กลุ่มตัวอย่าง .....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	40

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>42</b>
ด้านที่ 1 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา (ถนน,สะพาน,ท่อระบายน้ำ) .....	42
ด้านที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) .....	49
ด้านที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข .....	57
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม .....	64
<b>บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>74</b>
บรรณานุกรม .....	82
ภาคผนวก .....	86

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
<b>ด้านที่ 1 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา (ถนน,สะพาน,ท่อระบายน้ำ)</b>	
ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น.....	43
ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม .....	44
ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ .....	45
ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	46
ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	47
ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านช่องทางการให้บริการ .....	48
ตารางที่ 7 ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน .....	49
<b>ด้านที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)</b>	
ตารางที่ 8 ข้อมูลเบื้องต้น.....	50
ตารางที่ 9 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม .....	51
ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ....	52
ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	53
ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก .....	54
ตารางที่ 13 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านช่องทางการให้บริการ.....	55
ตารางที่ 14 ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน .....	56
<b>ด้านที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข</b>	
ตารางที่ 15 ข้อมูลเบื้องต้น .....	57
ตารางที่ 16 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม.....	58
ตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ....	60
ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	61
ตารางที่ 19 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก .....	62
ตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านช่องทางการให้บริการ.....	63
ตารางที่ 21 ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน .....	64
<b>ด้านที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม</b>	
ตารางที่ 22 ข้อมูลเบื้องต้น .....	65
ตารางที่ 23 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม.....	66
ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ....	68
ตารางที่ 25 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	69
ตารางที่ 26 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก .....	70

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 27 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านช่องทางการให้บริการ.....	71
ตารางที่ 28 ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน .....	72
ตารางที่ 29 สรุประดับความพึงพอใจในการให้บริการในงานทั้ง 4 งาน .....	73
ตารางที่ 30 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจในการให้บริการในงานทั้ง 4 งาน .....	80





## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

**พ.ศ. 2537** ได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศ

**พ.ศ. 2542** รัฐบาลได้มีการเสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ในประเด็นต่าง ๆ ทั้งโครงสร้าง ที่มาของสมาชิก อบต. อำนาจหน้าที่ของอบต. เป็นต้น ซึ่งในที่นี่จะนำเสนอให้เห็นทั้ง โครงสร้าง อบต. ตามกฎหมายเดิม และในส่วนที่เป็น อบต. ที่ได้รับการแก้ไขใหม่พร้อม ๆ กันไป

**พ.ศ. 2546** รัฐบาลได้เสนอขอปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 โดยเนื้อหาส่วนใหญ่แก้ไขชื่อเรียกบุคคล และคำศัพท์กฎหมายที่ให้สอดคล้องกับกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ (โกวิทย์ พวงงาม. 2548 : 240)

**พ.ศ. 2546** รัฐบาลได้เสนอขอปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 เพื่อกำหนดให้นายกองการบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และเหมาะสมกับการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

**อบต. (องค์การบริหารส่วนตำบล)** คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 (โกวิทย์ พวงงาม. 2548 : 240)

**หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอำนาจตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546**

1. มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66)

2. มีหน้าที่ต้องทำในเขต อบต. ดังนี้ (มาตรา 67)

(1) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ

(2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย

และสิ่งปฏิกูล

(3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

(4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(5) ส่งเสริมการศึกษา

(6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(7) คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น



(9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

3. อบต. จัดทำกิจการในเขต อบต. ดังนี้ (มาตรา 68)

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุมการกีฬาการพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

4. หน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบลต้องแจ้งให้ อบต. ทราบล่วงหน้าตามสมควร หาก อบต. มีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้นำความเห็นของ อบต. ไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (มาตรา 69)

5. การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ อบต. ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา อบต. การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (มาตรา 69/1)

6. มีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล (มาตรา 70)

7. ออกข้อบัญญัติ อบต. เพื่อใช้บังคับในตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ของอบต. ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกิน 1,000บาท(มาตรา 71)

8. ขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการของ อบต.เป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม(มาตรา72)

9. ทำกิจการนอกเขต อบต. หรือร่วมกับสภาตำบล อบต. หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อกระทำการกิจการร่วมกันได้ (มาตรา73)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 250 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจนว่า



องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

วรรค 1 ระบุว่า การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย.....

จะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีภารกิจที่สำคัญในการให้บริการสาธารณะในทุก ๆ ด้านแก่ประชาชนในพื้นที่ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ในการบริการจึงจำเป็นต้องมีมาตรฐานให้บริการประชาชน ตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทยที่มุ่งเน้นการสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งประกอบไปด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดประสิทธิผล ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นตนเอง การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเกิดการบริการที่ดีแก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันกับประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดระยอง ครั้งนี้จึงเป็นการสำรวจเพื่อประเมิน คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของผู้มารับการบริการมีความพึงพอใจอย่างไร เพื่อนำเสนอข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการขอรับการประเมินผลปฏิบัติราชการเพื่อ กำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง และก่อให้เกิด การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดระยอง

2.2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดระยอง

## 3. ขอบเขตการประเมิน

3.1 ที่ตั้ง มีอาณาเขตครอบคลุมพื้นที่ของตำบลห้วยทับมอญทั้งหมด 8 หมู่บ้าน

### 3.2 จำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 8,006 คน แยกเป็นชาย 3,960 คน หญิง 4,046 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 3,877 ครัวเรือน

### 3.3 ประเด็นในการสำรวจมี 4 ประเด็น คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ



3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  4. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ในงานบริการทั้งหมด 4 งานบริการ ได้แก่
    - ด้านที่ 1 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการโยธา (ถนน, สะพาน, ท่อระบายน้ำ)
    - ด้านที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
    - ด้านที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ)
    - ด้านที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ด้อยโอกาส, เด็กและเยาวชน)
- การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ซึ่งเป็นการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

#### 4. นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจในการบริการ** หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ความสุข ความสบายใจที่ได้รับจากการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ซึ่งวัดได้จากแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการที่สร้างขึ้น

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชน ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

**กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง รูปแบบ วิธีการ หรือ ขั้นตอนที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา กำหนดขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประชาชนผู้มารับบริการได้ปฏิบัติ

**เจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ** หมายถึง พนักงาน และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้านต่าง ๆ ที่ทำการสำรวจความพึงพอใจ

**สิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ได้จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ

#### 5. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

5.2 ทราบปัญหา อุปสรรคและแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตลอดจนนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาต่อไป



## บทที่ 2

### วรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยองครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ดำเนินการทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมด 6 ประเด็น ได้แก่ แนวคิด การให้บริการสาธารณสุข แนวคิดบริการสาธารณสุขกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แนวคิด คุณภาพการให้บริการ แนวคิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสังเคราะห์กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 1. แนวคิดการให้บริการสาธารณสุข

##### 1.1 ความหมาย ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณสุข ดังนี้

ประยูร กาญจนกุล (2535 : 110-115) ได้กล่าวถึงแนวคิดของระบบการให้บริการสาธารณสุข อยู่ 5 ประการคือ (1) บริการสาธารณสุขเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของ ฝ่ายปกครอง (2) บริการสาธารณสุขมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของ ประชาชน (3) การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินบริการสาธารณสุขย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย (4) บริการสาธารณสุขจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณสุขจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย (5) เอกชนย่อมมีสิทธิ์ที่จะได้รับประโยชน์ จากการบริการสาธารณสุขเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536: 13) กล่าวถึง ระบบที่สำคัญของการให้บริการสาธารณสุขว่ามี 6 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยที่นำเข้าไปหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและ กิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางให้บริการ และ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (2536: 21) ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มี อำนาจกระทำเพื่อสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ ว่าเป็นการพิจารณากระบวนการให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ (Providers) และ ผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกคือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความ พึงพอใจ

ปฐม มณีโรจน์ (2536: 21;อ้างอิงมาจาก Verma. 1986: 21) ได้ให้ความหมายของระบบการ ให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการ ให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตาม แผนงานและการเข้าถึงการบริการ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Outputs) โดยทั้งหมด จะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการ บริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งก็เป็นข้อมูลป้อนกลับเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ ระบบการให้บริการสาธารณสุขจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอจากปัจจัยทั้งหมด



ดังกล่าวเค้าจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมมาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตาม เวลาที่กำหนดไว้

### 1.2 องค์ประกอบการให้บริการระบบสาธารณสุข

เทพศักดิ์ บุญเรืองรัตน์ (2536: 10) เห็นว่าการให้บริการระบบสาธารณสุขจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ใช้บริการ (Service-Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจจากการพิจารณาดังกล่าวจะเห็นว่าไม่ได้มีการพิจารณาในองค์ประกอบของช่องทางในการให้บริการและยังไม่ได้มีการพิจารณาในเชิงระบบ อย่างไรก็ตามนัยสำคัญ ประเด็นหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสามารถในการวัด คือ การมองว่าผู้รับบริการจะมีการตระหนักถึงประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับอยู่ในจิตใจซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้ อย่างไรก็ตามการบริการสาธารณสุขไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะเป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเท่านั้นในปัจจุบันนี้มีแนวโน้มว่าหน่วยงานเอกชนจะเข้ามาดำเนินการให้บริการสาธารณสุขมากขึ้น

ระบบการให้บริการสาธารณสุข หมายถึง การที่หน่วยงานองค์กรของรัฐหรือเอกชนผู้มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณสุขทำการส่งต่อการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ การให้บริการสาธารณสุขหากพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบสามารถแยกองค์ประกอบที่สำคัญได้ดังนี้

- 1) ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) กระบวนการ หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากรหรือวิธีดำเนินกิจกรรมการให้บริการสาธารณสุขโดยผ่านช่องทางการให้บริการต่างๆ
- 3) ผลผลิตของการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากรซึ่งได้แก่ตัวบริการที่ประชาชนได้รับ
- 4) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความคิดเห็น ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

### 1.3 เป้าหมายของการให้บริการสาธารณสุข

ประยูร การจนดูล (2535: 110) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณสุขมีเป้าหมายที่สำคัญ ได้แก่ การสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนร่วม

Millet (1954: 397) ได้กำหนดเป้าหมายของบริการสาธารณสุขคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน เป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอพร้อมกันต้องยึดถือหลักการของการให้บริการสาธารณสุขอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า กล่าวคือ

- 1) การให้การบริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน



2) การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณสุขจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณสุขจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณสุขที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณสุขชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่จะให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณสุขที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

กุลธนะ ธนาพงศธร (2522: 47) ซึ่งให้เห็นเป้าหมายของการบริการสาธารณสุขว่าต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1) ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้นจะต้องสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่

2) ความสม่ำเสมอของการให้บริการนั้นๆ ต้อง ดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) ความเสมอภาคของบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน

4) ความสะดวกของการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย และประหยัด

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่าเป้าหมายของการบริการสาธารณสุขอยู่ที่การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นหลัก โดยจะต้องมีความเสมอภาค เพียงพอ ต่อเนื่อง สะดวก และที่สำคัญก็คือจะต้องตรงต่อเวลา การบริการสาธารณสุขจะไม่ถือว่ามีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา

ตารางที่ 1 วิธีวัดเป้าหมายของการให้บริการสาธารณสุข

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
มุ่งเน้นหน้าที่ของบริการ	1. พิจารณาที่ประชาชน 2. พิจารณาที่หน้าที่ทางการเมือง	1. พิจารณาที่ผู้ให้บริการ 2. พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ
เป้าหมายของการบริการ	1. พิจารณาที่การสนองต่อความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชน 2. พิจารณาที่ความเสมอภาค	1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ 2. พิจารณาจากผลผลิตภาพ 3. พิจารณาที่ประสิทธิผล เช่น การพิจารณาประเมินผล

จะเห็นได้ว่า การวัดด้านอัตวิสัยจะมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือผู้รับบริการในขณะที่การวัดด้านวัตถุวิสัยจะมุ่งเน้นที่การให้บริการเป็นหลัก อ้าวพิจารณาในแง่เป้าหมาย ของการบริการแล้วในการวัดด้านอัตวิสัย มุ่งตอบคำถามสำคัญ 2 ประการคือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณสุขสามารถสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่อย่างไร และมีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ สวดการวัดด้านวัตถุวิสัยมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการคือ ระบบการให้บริการสาธารณสุขมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถให้บริการตามกำหนดระยะเวลาได้หรือไม่



#### 1.4 หลักสากลในการจัดบริการสาธารณสุข

บทบาทอำนาจหน้าที่ต่างๆ ของราชการบริหารแต่ละระดับแล้ว และการศึกษาถึงหลักเกณฑ์การแบ่งการบริการสาธารณสุขระหว่างรัฐกับท้องถิ่น พบว่าแนวคิดพื้นฐานทั่วไปซึ่งเป็นสากลในการแบ่งแยกการจัดกิจการสาธารณสุขระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ได้แก่ (วุฒิสสาร ตันไชย 2546: 33)

1) หลักผลประโยชน์มหาชน (Public Interest) ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

(1) ประโยชน์มหาชนของรัฐ ได้แก่ ประโยชน์ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองกลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐ เป็นความต้องการร่วมของประชาชนทั่วทั้งประเทศที่มีลักษณะเหมือนกัน และมีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ดังนั้น จึงต้องอาศัย องค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือหากรับมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการรัฐก็ต้องเป็นผู้ควบคุมนโยบาย ให้ท้องถิ่นดำเนินการตามนโยบายเพื่อผลประโยชน์ของรัฐหรือความเป็นเอกภาพของรัฐ เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ และความสัมพันธ์กับต่างประเทศ เป็นต้น

(2) ประโยชน์มหาชนของท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักประสิทธิภาพในการจัดการ เป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของบริการสาธารณสุขที่จัดทำขึ้น กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณสุขอย่างหนึ่งควรจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุดเป็นกิจการขนาดใหญ่หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่างๆ หลายหน่วยงานแต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณสุขบางอย่างก็เป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อนหรือมีเทคนิคมากนัก จึงต้องมีองค์กรที่มีความเหมาะสมทางด้านการเงิน บุคลากรและความสามารถด้านอื่นๆ ที่จะจัดทำบริการสาธารณสุขให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

3) หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Accountability) กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใดควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้นๆ สอดคล้องความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุด อยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบชุมชนนั้นๆ แต่หากเป็นกิจกรรมที่ต้องสนองความต้องการของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไปถือเป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบปัญหาความต้องการของผู้คนทั้งประเทศหรือปัญหาของชาติโดยรวม ก็ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปตามความเหมาะสม

4) ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เกิดจากพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งหมดเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอ หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใดๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่นๆ หรือเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยรวม

5) หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal Accountability) หน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในที่นี้ หมายถึง หน่วยจัดบริการในระดับใดๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ ประกอบกันมากที่สุด

(1) เป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุดมีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุดที่มีความสามารถในการวางแผนจัดการผลิต และหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์

(2) หน่วยจัดบริการที่มีพื้นที่ การให้บริการครอบคลุมประชากรหรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์ และผลกระทบจากการให้บริการโดยสมบูรณ์ และประชาชนผู้มีส่วน ได้รับผลประโยชน์





และผลกระทบจากการจัดบริการสาธารณะทั้งหมดสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิต และควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยจัดบริการนั้นๆ ได้โดยตรงมากที่สุด การกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale) ขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในที่นี้หมายถึง ขนาดของชุมชน (จำนวนประชากรในชุมชน) ในระดับใดๆ ก็ตามที่มีประสิทธิภาพสูงสุด หรืออีกนัยหนึ่ง เป็นจำนวนประชากรที่ให้อำนาจให้มีต้นทุนการจัดบริการที่ต่ำที่สุดนั่นเอง โดยการกำหนดหน่วยจัดไปรายการโดยคำนึงถึงขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนี้มาจากหลักประสิทธิภาพ (The Principle of Management Efficiency) ในการจัดบริการสาธารณะที่ว่า การจัดบริการสาธารณะใดๆ ควรต้องประหยัด ถ้าสามารถใช้เงินจำนวนน้อยที่สุด เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้คนจำนวนมากได้ก็นับว่าเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากหลักการสากลดังกล่าวข้างต้น พบว่าภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่ (วุฒิสาร ตันไชย 2546: 22)

1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือ บางอย่างที่ยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ (1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคงหรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นเธอเป็นภารกิจรวมของชาติซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าน่าจะเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต้น เป็นต้น

2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใดจะต้องพิจารณาหลักสำคัญซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขต พื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล แต่ละภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่จะต้องรับผิดชอบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่นก็ควรที่จะส่งมอบภารกิจนั้นๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น



3) ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหลัก การที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าการจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับบริการสาธารณสุขให้สามารถจัดบริการสาธารณสุขเหล่านั้นได้ ฉะนั้น ความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่จะบอกว่ากิจการนั้นๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนี้ในเรื่องของหลักความสามารถแล้วการจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่างๆ หรือการจัดองค์กรต่างๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไปเพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบเพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับรองภารกิจอันใหม่นั้นจะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็นซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไป ที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาวะค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลักหรือเป็นพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่อง ที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เองซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ แต่จะขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นเรื่องของการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ทำให้ความสำคัญกับการประหยัดขนาดของการลงทุน เลิกคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการการจัดบริการสาธารณสุขเมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้นต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่า จะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมากๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่นไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่นๆ กิจกรรมบางอย่าง หรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้วท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้นเพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณสุข กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณสุขบางอย่างลงและส่งมอบบริการสาธารณสุขให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการสิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณสุขนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางได้ดำเนินการอยู่ ฉะนั้น หลักประกันด้านคุณภาพการจัดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วน



ท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการหรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังมีค่าสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale) ขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในที่นี้หมายถึง ขนาดของชุมชน (จำนวนประชากรในชุมชน) ในระดับใดๆ ก็ตามที่เอื้ออำนวยให้สามารถจัดบริการประเภทนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดหรืออีกนัยหนึ่ง เป็นจำนวนประชากรที่เอื้อให้มีต้นทุนการจัดบริการที่ต่ำที่สุดนั่นเอง โดยการกำหนดหน่วยจัดบริการต้องคำนึงถึงขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดมาจากหลักประสิทธิภาพ (The Principle of Management Efficiency) ในการจัดบริการสาธารณะที่ว่า การจัดบริการสาธารณะใดๆ ควรต้องประหยัด ทั้งนี้หากสามารถใช้เงินจำนวนน้อยที่สุดเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่คนจำนวนมากได้ก็นับว่าเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด

### 1.5 การจำแนกประเภทการให้บริการสาธารณะ

1.5.1 หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน (Separation of Policy Operation Units) เป็นการนำหลักเกณฑ์หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal Accountability) และหลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale) มาพิจารณาร่วมกันวิเคราะห์การจัดบริการสาธารณะแต่ละประเภทและจัดสรรบริการลงไปในชุมชนระดับต่างๆ ซึ่งอาจเกิดกรณีที่หน่วยจัดบริการที่นำจะมีความสามารถและมีความรับผิดชอบต่อผู้ที่ได้รับประโยชน์สูงสุดไม่สามารถจัดบริการให้มีต้นทุนต่ำที่สุด (หรือมีประสิทธิภาพที่สุด) ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยจัดบริการหรือหน่วยการปกครองที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุดและสามารถหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้นั้น มักจะมีจำนวนประชากรน้อยเกินไป โดยจำนวนที่จะสามารถจัดบริการให้มีต้นทุนต่ำที่สุดก็อาจเป็นประชากรของหลายๆ ตำบลหรือหลายๆ อำเภอประกอบกัน ซึ่งทางเลือกที่น่าจะเหมาะสม คือ การให้มีหน่วยกำหนดนโยบายและจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด และให้หน่วยจัดบริการที่มีต้นทุนต่ำที่สุด โดยหน่วยงานทั้ง 2 อาจเป็นหน่วยงานเดียวกันหรือคนละหน่วยงานก็ได้

1.5.2 หลักการกำหนดหน้าที่จัดบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

1) บริการสาธารณะที่เป็นกิจการขนาดใหญ่ หมายถึง เหตุการณ์ที่ต้องใช้เทคโนโลยี เงินลงทุน บุคลากรความสามารถระดับสูง ดังนั้นพูดจะมีอำนาจตัดสินใจจัดทำกิจกรรมดังกล่าวจึงต้องเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีขีดความสามารถพร้อมที่จะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การศึกษาระดับสูง การคมนาคมทางอากาศ การชลประทานหลวง การขุดเจาะน้ำมันเชื้อเพลิง และทรัพยากรธรรมชาติ การศึกษาวิจัย การวิเคราะห์ประเมินผล เป็นต้น

2) บริการสาธารณะที่เป็นกิจการที่ไม่สลบซับซ้อนหรือมีเทคนิคมากนัก และมักเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนซึ่งหากได้พนักงานท้องถิ่นที่ถึงสภาพท้องถิ่นนั้นๆ เป็นผู้จัดทำ จึงจะมีประสิทธิภาพมากกว่าให้รัฐซึ่งเป็นผู้วางนโยบายดำเนินการในวงกว้างเป็นผู้จัดทำ นอกจากนี้การจัดทำบริการประเภทนี้ยังเป็นการดำเนินการที่ใช้งบประมาณไม่มากนัก เช่น การให้มีสุสาน และฌาปนสถาน การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด การขนส่งสาธารณะในเขตท้องถิ่น การให้มีสถานสินเชื่อท้องถิ่น การดูแลชายหาดในเขตท้องถิ่น การจัดให้มีโคมไฟตามถนนทางหลวง เป็นต้น



1.5.3 หลักการแบ่งตามประเภทขององค์กรในการเป็นผู้ให้บริการสาธารณะบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจรัฐเป็นบริการที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐซึ่งต้องพิจารณาถึงลักษณะสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1) เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนได้ส่วนเสียเหมือนกัน จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

2) เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ดังได้กล่าวไปแล้วจึงพอที่จะสรุปภารกิจขั้นพื้นฐานของรัฐได้เป็น 4 ประเภทคือ

(1) หน้าที่ด้านการป้องกันประเทศ

(2) หน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน

(3) หน้าที่ในการรักษาความมั่นคงหรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ

(4) หน้าที่ของรัฐในการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

### 1.6 ลักษณะการจัดบริการสาธารณะ

การจัดการบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ ดังนี้

1) เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออกมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้

2) เป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่นเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น ดังได้กล่าวไปแล้วจึงพอจะจำแนกประเภทของบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจของท้องถิ่น ได้เป็น

(1) เรื่องที่เกี่ยวกับสวัสดิการของคนในท้องถิ่นโดยตรง

(2) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นในรูปองค์กรร่วมในการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นนั้นท้องถิ่นอาจโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างของตนให้แก่องค์กรร่วมดำเนินการได้ เช่น การจัดให้มีสหกรณ์หรือการจัดตั้งบริษัทจำกัดของท้องถิ่นต่างๆ เป็นต้น การโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างเช่นนี้ทำให้ท้องถิ่นที่เข้าร่วมในกิจการร่วมนั้นสามารถตัดทอนภาระหน้าที่ โอนไปให้แก่องค์กรร่วมรับผิดชอบได้ บริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลเนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้เด็ดขาด การจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับขั้นของกิจการโดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชน และหลักประสิทธิภาพ ซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่รัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการ เช่น การจัดการศึกษา ความต้องการบริการทางการศึกษาระดับขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศ โดยกำหนดนโยบายและแนวทางเป็นการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไป ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการศึกษาระดับต่อไป และการวัดมาตรฐานการศึกษาซึ่งต้องเป็นอันดับหนึ่งอันเดียวกันทั้งระบบ ในขณะที่เดียวกันการศึกษาในชั้นประถมศึกษาซึ่งเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปด้วย เช่น การสร้างโรงเรียน การจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับสภาพของชุมชนในแต่ละท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วน



นี้ ส่วนการจัดการศึกษาระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดทำ และสำหรับการจัดการศึกษานอกโรงเรียนเป็นการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะและฝึกฝนเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์มหาชนท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ในการดำเนินกิจการและดูแลร่วมกัน

### 1.7 ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ

ความหมายของประสิทธิผล (Effectiveness) มีผู้นิยามความหมายไว้ต่างๆ ดังจะได้กล่าวต่อไปนี้ Etzioni (1964: 8) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์กรว่า หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการที่จะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่กำหนดไว้

ภรณ์ กิรีติบุตร (2529: 65; อ้างอิงมาจาก Geogopoulos และ Tanenbaum. 1994: 98) เสนอว่าประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรในฐานะเป็นระบบทางสังคมสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้โดยใช้ทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียและไม่สร้างความเครียด ให้กับสมาชิก

Bartol และ Martin (1991: 20) กล่าวถึงประสิทธิผลว่าเป็นความสามารถจะเลือกเป้าหมายและการบรรลุเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

### 1.8 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวความคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เสนอได้ว่าการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้น ทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชนและการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วยและด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าวแต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถ่วงหน่วงเนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อนยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ



สรุปองค์การที่มีภารกิจหลักในการให้บริการมักจะมีการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภายในองค์กร ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จึงเป็นเรื่องที่พบเห็นๆได้ทั่วไปในองค์กรภาคเอกชน ที่ขยายมายังหน่วยงานภาครัฐในระยะหลังมานี้ ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพนี้ เป็นผลสืบเนื่องประการหนึ่งมาจากแรงกดดันการแข่งขัน ความก้าวหน้าทางการสื่อสารและโลกาภิวัตน์ รวมไปถึงการแข่งขันและการประเมินสัมฤทธิ์ผลจากการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างเข้มข้นเข้มข้น โดยนัยประการหนึ่งเพื่อสร้างความอยู่รอดให้กับองค์กร และคุณภาพเอง เป็นเรื่องซึ่งบ่งถึงความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กรได้อย่างดี กล่าวโดยเน้นถึงองค์ภาครัฐในปัจจุบัน ได้ปรับกระบวนการทัศนในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นเพียงผู้จำต้องรับบริการที่รัฐจัดให้ มาเป็นผู้รับบริการที่องค์กรภาครัฐพึงให้ความสนใจจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีคุณภาพ อย่างไรก็ตาม ในเรื่องของคุณภาพการบริการนั้น นับว่าได้รับความสนใจทำการศึกษาและกล่าวถึงในองค์กรภาครัฐอย่างจริงจังเมื่อไม่นานมานี้ แต่กระนั้น คุณภาพของการบริการ นับได้ว่าเป็นเรื่องซับซ้อนไม่น้อย ซึ่งในแวดวงวิชาการตะวันตก ได้มีการพัฒนาแนวคิด การประยุกต์ตัวแบบ รวมทั้งการวิพากษ์วิจารณ์กันอย่างกว้างขวาง ภายใต้เป้าหมายสำคัญของการมุ่งแสวงหาตัวแบบของการประเมินคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการนั่นเอง จากที่ได้กล่าวถึงมิติของการประเมินคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติหลักด้านหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญในเรื่องความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงแก้ไขบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นในทางวิชาการและปฏิบัติ แม้จะสามารถวัดผลโดยกำหนดเครื่องมือได้ง่าย เช่น การใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้หรือขอรับบริการจากหน่วยงาน

## 2. แนวคิดบริการสาธารณะกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแล เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม ทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้เด็ดขาด การจัดบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับขั้นของกิจการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่นโดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชน และหลักประสิทธิภาพซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการ เช่น การจัดการศึกษา ความต้องการบริการทางด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศ โดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไป ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการศึกษาขั้นพื้นฐานต่อไป และการวัดมาตรฐานการศึกษาซึ่งต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งระบบ ในขณะที่เดียวกันการศึกษาในชั้นประถมศึกษา ซึ่งเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปด้วย เช่น การสร้างโรงเรียน การจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับสภาพของชุมชนในแต่ละท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการจัดการศึกษาระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดทำและสำหรับการจัดการศึกษานอกโรงเรียน เป็นการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะและฝึกฝนฝีมือเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น



ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์มหาชนท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ในการดำเนินกิจการหรือหน้าที่ในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมซึ่งรัฐและท้องถิ่นในการดูแลร่วมกัน (วรินดา คณศาคติ, 2558)

## 2.1) หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากหลักการสากลดังกล่าวข้างต้นพบว่าภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

### 1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest)

โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภทหรือบางอย่างที่รักษายังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติเองทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ

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

ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไปส่วนภารกิจที่ถือว่าน่าจะเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะและเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ เป็นภารกิจที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำและทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นต้น

### 2. หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability)

หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคมจะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไรหลักการทั่วไปประการหนึ่ง ที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใดจะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานหรืออยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะได้ส่งผลต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือเทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่นก็ควรส่งมอบภารกิจนั้นๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

### 3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)

หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าการจัดสรรกิจกรรม หรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละ



ประเภทนั้นต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ฉะนั้น ก็บอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณสุขเพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณสุขเหล่านั้นได้ ดังนั้น ความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการจับบอกว่ากิจการนั้นๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่างๆ หรือการจัดองค์กรต่างๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไปเพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจและภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถรองรับภารกิจอันใหม่นั้นจะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไป อันจะส่งผลให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้น โครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่เป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่สามารถเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เองซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้น ในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็จึงเป็นเรื่องของการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับการจัดบริการสาธารณสุข

#### 4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency)

หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัดขนาดของการลงทุน เลิกคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการการจัดบริการสาธารณสุขเมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้นต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่า จะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมากๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่นไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่นๆ กิจกรรมบางอย่าง หรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้วท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้นเพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพ ในการจัดบริการสาธารณสุข กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลาง หรือบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณสุขบางอย่างลงและส่งมอบบริการสาธารณสุขให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณสุขนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าส่วนที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้น หลักประกันด้านคุณภาพการจัดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนกลางของราชการ หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังมีสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร ดังกล่าวแล้วข้างต้น หลักการในการจัดแบ่งกิจกรรมการบริการสาธารณสุข และเมื่อแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน





ท้องถิ่นมีผลบังคับใช้จะเห็นว่ามีควมจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บทบาทและภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ จะต้องดำเนินการภารกิจเพิ่มขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่งราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอน หรือมอบหมายให้ดำเนินการถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552) พบว่าการกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ มักจะกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะกว้างๆ

### 3. แนวคิดคุณภาพการให้บริการ

#### 3.1) ความหมาย ของคุณภาพการให้บริการ

"คุณภาพ"สามารถพิจารณาได้จากหลายมุมมองและสาขาความรู้ หลากลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม การตลาด จิตวิทยาและการวิจัยการดำเนินการ (Khantanapha, 2000: 8) โดยจากมุมมองของบอร์น (Born, 1994) คุณภาพเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ปัจจุบันได้รับความสำคัญอย่างยิ่งจากผู้บริหารระดับสูง (top management agenda) และเป็นหนึ่งในปัจจัยพร้อมฐานของการสร้างสมรรถนะการจัดการและการแข่งขันให้กับองค์กร และได้รับความสนใจอย่างเห็นได้ชัดในช่วงคริสต์ทศวรรษที่ผ่านมาแต่ในมุมมองเชิงปรัชญา (Philosophical View) คุณภาพเป็นคุณลักษณะแห่งความคิดและบรรดากฎเกณฑ์ที่เชื่อมมั่นว่าจะก่อให้เกิดผลดังที่คาดไว้ (Pirsig, 1974 cited in Khantanapha, 2000: 8)ความเป็นนามธรรม ของคุณภาพนี้ ทำให้เรายากที่จะให้คำนิยามความหมายของคุณภาพได้เนื่องจากคุณภาพมักเป็นคำที่จะต้องพิจารณาในเชิงสัมพัทธ์ กับตัวของมันเอง

นักวิชาการที่มีชื่อเสียงซึ่งได้ให้ความหมายของคุณภาพที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ Joseph Juran (1988) ปรมาจารย์ด้านการบริหารงานคุณภาพผู้เสนอแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) อดีตศาสตราจารย์แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (MIT) ได้เสนอไว้ว่า คุณภาพก็คือความเหมาะสมพอดีในการใช้และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้นส่วนครอสบี้ (Crosby, 1982) ให้ความหมาย อย่างกระชับไว้ว่าเป็นการตอบสนองต่อความต้องการ (Conformance to requirement) ในขณะที่ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990) เส้นหรือว่าคุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวัง ของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพก็คือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังกล่าวได้ว่าบริการมีคุณภาพ (Juran and Gryna, 1988; Hutchins, 1985: 165 ; Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 16) คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในผลิตภัณฑ์ หรือบริการกับการรับรู้ที่



แท้จริงที่มี โดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่า ผลผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในแง่และตรงตามที่คาดหวังก็ถือได้ว่าผลผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าว มีคุณภาพตนเอง และคุณภาพการให้บริการนี้ จากทัศนะของ Ross, Goetsch and Davis, (1997: 11-13) กล่าวว่า จะเอาว่าเป็นกรอบการมองเรื่องคุณภาพกรอบหรือพร้อมอธิบายว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการหรือความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือการบริการจัดการน้อย แต่ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมากในทางปฏิบัติ เนื่องจากระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการมักไม่สามารถทำการทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (Behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร (Image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบตั้งแต่กระบวนการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดีขึ้นถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น ทั้งนี้ จากที่ได้กล่าวถึงทัศนะของนักวิชาการดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่งและเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึงได้รับความสนใจ

Lewis, and Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขา ได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) หมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Gronroos (1982 ; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมิน ได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Crosby (1988: 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ "Service quality" นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย คุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

ตามแนวคิดของ Buzzell and Gale (1987) คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับ ความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมาก ดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้า พฤติกรรมของผู้บริโภค และผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า "ผู้รับบริการ"

แนวคิดและคำอธิบายเรื่องคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจเห็นจะได้แก่ มุมมองจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expert in the field of customer



expectation) คือ Ziethaml, Parasuraman , and Berry (1990: 19) ตามแนวคิดของนักวิชาการกลุ่ม คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการ นักวิชาการทั้งสามท่านดังกล่าว นับได้ว่าเป็นหนึ่งในคณะนักวิชาการที่สนใจทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการ และการจัดการคุณภาพในการให้บริการขององค์กรอย่างจริงจังมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 สิ่งที่ Ziethaml, Parasuraman , and Berry ให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย

- 1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (what is service quality)
- 2) อะไรคือสาเหตุ ที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?)
- 3) องค์กรสามารถ แก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?)

นักวิชาการที่กล่าวถึงความหมายของคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจอีกกลุ่มหนึ่งได้แก่ Bitner and Hubbert (1994 Cited in Lovelock,1996) ซึ่งเสนอความเห็นได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นความประทับใจในภาพรวมลูกค้าผู้รับบริการ อันต่อความเป็นเลิศขององค์กรและบริการที่องค์กรจัดให้มี ขณะที่ What and Abel (1995: 37 Cited in Lovelock, 1996) ได้ให้นิยามคำดังกล่าวว่าเป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการกับความสามารถในการเติมเต็มงานการให้บริการ ของหน่วยงานที่ให้บริการ บริการเช่นนี้ White and Abel เสนอแนวคิดที่แตกต่างไปจากสินค้า (goods) กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ มีความคงทนสูง และโดยทั่วไปผลิตขึ้นภายใต้และผลิตเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่แน่นอนอันหนึ่ง ในขณะที่บริการเป็นเรื่องที่มีความผันแปรมากกว่า สินค้าแม้จะมีลักษณะที่ตอบสนองผู้บริโภคเช่นเดียวกับสินค้าก็ตาม และโดยทั่วไปแล้ว บริการมีคุณลักษณะสำคัญที่จับต้องไม่ได้มีความหลากหลาย และไม่สามารถแบ่งแยกได้จากผลผลิตและการบริโภค (inseparability of production and consumption)

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจาก บริการนั้น หากรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการการมอง คุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ ตูรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก คุณมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ประเด็นเดียวกันนี้ lovelock (1996) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้างๆ เป็นแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ผู้รับบริการที่มีศักยภาพในการซื้อหา และอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

Zineldin (1996) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้นๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

Wisher and Corney (2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (superiority of the service)

วีรพงษ์ ฉลิมจิรรัตน์ (2543: 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนอง



ความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และ ในรูปแบบที่ต้องการ (ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2554)

แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer value) (Cronin, and Taylor, 1992; Oliver, 1993; Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าวความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993) ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดย Cronin and Taylor (1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการ ได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในขณะเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพของการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด Rust, and Zahorik (1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการ และองค์กรที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ Bitner (1995) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการ

จากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบหรืออย่างน้อยสององค์ประกอบรวมกัน และนัยยะที่สองคุณภาพการให้บริการพิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของผู้เขียนพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาค้นคว้าคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่างๆ ส่วนแนวคิดที่สอง วัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ที่เสนอโดย Zeithaml, Parasuraman มักเกิดขึ้นต่อมาก็คือ เราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ หรือจะวัด



จากคุณภาพการให้บริการ จึงสามารถตอบได้ในเบื้องต้น คำตอบก็คือ เราจะวัดโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานใดก็ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัด

### 3.2) เกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการโดยพื้นฐานแล้ว นับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่อง ในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

Gronroos (1982) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่าคุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

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

2. ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสมซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด คำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของ Gronroos (1982) ตามที่ได้กล่าวมานั้น นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง ผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของ Gronroos คือ

ข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า "คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality-PSQ)" และ "คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ)" ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของ



ผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว (ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547: 182 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2554)

Gronroos (1990: 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด ว่าเป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าเบอร์ผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่างๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

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

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ประกอบด้วยภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) ทศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของ Gronroos ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการว่าคุณภาพทั้งสองด้านนั้นสอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้วจะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเอง ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่าคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

### 3.3) เครื่องมือเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman and Others (1985) ในผลงานการวิจัยเชิงสำรวจและบทความตีพิมพ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ เมื่อปี ค.ศ. 1985, 1988 และ 1990 ซึ่งได้ต่อยอดจากผลงานความคิดของ Gronroos (1982; 1984) และได้รับการพัฒนามาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการ Buzzle and Gale (1975) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ตาม ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ยังคงจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนตัว การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่คุณปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึก



หรือความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการและการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งในการนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้ต้องให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ภายใต้ความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ออกมาดีมีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการจะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นไปตามต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การรักษาความมั่นใจสัญญาว่าองค์กรจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขของผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

Steve and Cook (1995: 53) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

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

### 3.4) หลักการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

Krutz and Clow (1998) ได้เสนอ หลักพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ 3 ประการประกอบด้วย

1. คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า
2. คุณภาพการให้บริการนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ของลูกค้านั้นเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการและจะประเมินจากกระบวนการที่บริการนั้นเกิดขึ้น



3. คุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมมองของการพิจารณา แต่กระนั้น เป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญ และทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

### 3.5) การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเราก็สามารถใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไปในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้นมักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับมานั้นสอดคล้องกับความคาดหวังที่วางไว้หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (The one-on-one) การได้รับบริการแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการ ได้แก่

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

1. ความคาดหวังของผู้บริการ (Customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอะไร

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

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

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





สรุป การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

### 3.6) เครื่องมือที่ใช้ศึกษาคุณภาพการให้บริการ

ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้นนับว่า ได้แก่

ผลงานของ Parasuraman, Ziethaml and Berry (1985: 41-50) ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ของ Ziethaml, Parasuraman, and Berry (1985 ; 1990) มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ ที่ได้แบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพในการให้บริการ

ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ ใช้รูปแบบคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงได้เป็นเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ และความคาดหวังของผู้รับบริการ

ระยะที่ 3 ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะเวลาที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์กรต่างๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในการบริการ แล้วนำงานมาวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกันโดยการทำสัมมนากลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกลุ่มผู้บริหารและท้ายสุดได้ทำการวิจัยสำรวจในทุกๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้งในธุรกิจบริการ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย

ระยะที่ 4 เป็นการมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริการโดยเฉพาะ งานวิจัยของนักวิชาการทั้งสามท่านนี้ นับได้ว่ามีชื่อเสียงอย่างแพร่หลาย ได้รับการยอมรับและเป็นพื้นฐานแนวคิดของการศึกษาในเรื่องการตลาดบริการ (service marketing)

ข้อสรุปทั่วไปจากงานวิจัยข้างต้น Ziethaml, Parasuraman, and Berry (1990) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (dimension of service quality) ไว้ 10 ด้าน มีมาตรวัดความพึงพอใจของการบริการรวม 22 คำถามด้วยกัน ซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมบริการ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550: 75)

ตัวแปรหลัก 10 ตัวแปรที่ Ziethaml, Parasuraman, and Others ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ ก่อนที่จะมีการปรับปรุงให้คงเหลือเพียง 5 ตัวแปรหลักและได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้ กล่าวคือ

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ



มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์กรที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่างๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ต่อมาภายหลัง ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้รับการนำมาทดสอบซ้ำ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการโดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในการบริการจากองค์กรหรือหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในการบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในการบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่า องค์กรหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี ทั้งนี้ นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัด การรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28 ; Lovelock, 1996: 464-466) ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย



และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมา เช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้อิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์กร นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนารูปแบบการให้บริการประสบผลสำเร็จ

**3.7) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ** ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

**1. ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ** ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยขอประมวลเสนอให้เห็นว่า ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ ได้กล่าวคือ

ระดับแรก หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย

ระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ

ระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูง หรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

ความคาดหวังเป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับการนำมาใช้สำหรับการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคและคุณภาพการให้บริการ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1988) ซึ่งได้เสนอตัวแบบ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขาได้รับ โดยเสนอความเห็นไว้ว่าความคาดหวัง หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการ



อย่างไร แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่า ผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า กล่าวโดยสรุปแล้ว ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อื่นที่จะได้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไปมากบ้างน้อยบ้างขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่า ประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ก็ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ ในงานวิจัยหลายชิ้น นอกจากจะศึกษาการรับรู้ในคุณภาพในการให้บริการแล้ว ยังมีการศึกษาความคาดหวังในการให้บริการเพื่อสะท้อนถึงคุณภาพในการให้บริการกันอย่างกว้างขวางเช่นเดียวกัน Zeithaml, Parasuraman, and Berry ได้เสนอมุมมองของการพิจารณาคุณภาพในการให้บริการจากความคาดหวัง (expectation) ของผู้รับบริการอีกด้วย นักวิชาการกล่าวกันว่า โดยทั่วไปนั้น ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการหนึ่งบริการใด ย่อมเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการประกอบกันหรือเป็นตัวกำหนด และปัจจัยเช่นนั้นก็กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกเหนือไปจากการรับรู้ ซึ่งจะเห็นได้จากที่ผู้วิจัยได้นำเสนอว่า คุณภาพในการให้บริการเป็นความแตกต่างของบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังนั่นเอง ในประการนี้ Zeithaml, Parasuraman, and Berry ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด (determiner)

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

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

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

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

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

นอกจากนี้ Tenner and Detoro (1992: 68-69) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการมีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา



ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานนี้ สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

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

สรุปได้จากทัศนะของนักวิชาการหลายท่าน คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งนอกจากจะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรม และอื่นๆ ซึ่งรวมถึงการรักษาความลับสัญญาขององค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย และโดยทั่วไปนั้น การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสองสิ่ง คือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับและคุณภาพของกระบวนการบริการ (Functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

## 2. การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

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

นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย

1. เวลา หมายถึง เวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
2. เหตุผล ในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ให้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
4. เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ
5. บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์
6. การรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ



### 3. ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

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

### 4. แนวคิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

#### 4.1) ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจดังนี้

เมธี ครองแก้ว (2529; อ้างถึงใน ชิตพงษ์ เปลี่ยนขำ. 2535: 28-29) ได้กล่าวว่า ประชาชนจะรู้สึกพอใจต่อการบริการสาธารณะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการจัดการบริการสาธารณะ อันหมายถึง กระบวนการนโยบายสาธารณะของเทศบาล ซึ่งกระบวนการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนด้วยกันคือ ขั้นตอนแรก ได้แก่ การกำหนดปัญหา ขั้นตอนที่สองได้แก่ การวิเคราะห์หาทางเลือก ขั้นตอนที่สามได้แก่ การกำหนดนโยบายไปสู่การปฏิบัติและขั้นตอนที่สี่ได้แก่ การประเมินผลนโยบาย ซึ่งในการกำหนดนโยบายสาธารณะนี้มีนักวิชาการตั้งเงื่อนไขไว้ชื่อว่า ทฤษฎีความเป็นไปไม่ได้ของแอร์โรว์ ซึ่งได้กำหนดเงื่อนไขไว้ว่า การสร้างเงื่อนไขสวัสดิการสังคมหรือบริการสาธารณะแก่สังคมนั้นจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐาน 5 ประการ สรุปได้คือ

- 1) ความสมบูรณ์ของการเรียงลำดับความพึงพอใจของบุคคลในสังคมจะต้องมีความสมบูรณ์สามารถเปรียบเทียบได้ตลอด และความพึงพอใจนั้นจะต้องมีความคงเส้นคงวา
- 2) ความพึงพอใจจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของพาเรโต กล่าวคือ ในสังคมมีสิ่งที่คุณในสังคมชอบ และไม่มีผู้ใดคัดค้านสิ่งนั้นก็สรุปได้ว่าสังคมชอบสิ่งนั้นด้วย
- 3) การเลือกที่เป็นอิสระจากตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องกัน คือ สังคมมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งในขณะที่สิ่งหนึ่งนี้ไปมีความสัมพันธ์กับอีกสิ่งหนึ่งหากเกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งหนึ่งหลังก็จะไม่ทำให้ลำดับความพึงพอใจของสังคมที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันแรกต้องเปลี่ยนแปลงไป
- 4) การเลือกที่ไม่มีข้อจำกัดหรือข้อบังคับ บุคคลทุกคนในสังคมต้องสามารถแสดงความพึงพอใจและสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของตนในทุกๆ ทางโดยจะต้องไม่มีการห้ามให้ชอบหรือไม่ชอบทางเลือกใดๆ ในสังคมและบุคคลจะเรียงลำดับความหมายของคนอย่างไรก็ได้
- 5) การไม่มีทางเลือกของผู้เผด็จการ ในการเลือกบริการสาธารณะของสังคมจะต้องเกิดขึ้นในสภาพที่ว่า ไม่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งอยู่ในฐานะที่พิเศษได้รับผลประโยชน์แต่เพียงผู้เดียวหรือกลุ่มเดียว

จะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณสุขของรัฐทุกประเภท โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจของประชาชนให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคกัน คนในสังคมมีความรู้สึกว่าได้ประโยชน์สูงสุดร่วมกัน ซึ่งเป็นการบริการสาธารณะที่เป็นธรรมที่สุด

ทิฟฟิน และแม็คคอร์มิค (Tiff&McCormic. 1965 ; อ้างอิงในวารสารณ บุตรพรหม. 2547: 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐานมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ



วอลแมน (Wolman. 1973 ; อ้างอิงในวรารภรณ์ บุตรพรหม. 2547: 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายความต้องการ หรือ แรงจูงใจ

พอตเตอร์ และลอร์เลอร์ (Potter and Lawler. 1975 ; อ้างอิงในวรารภรณ์ บุตรพรหม. 2547: 11) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า แนวคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่งเป็นสภาวะรับรู้ใน ซึ่งเกิดจากความคาดหวัง

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ความรู้สึกซึ่งจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในจิตใจของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

#### 4.2) ลักษณะของความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539: 24-37) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริหาร มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะต่างๆ ไปดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ผู้ที่จะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณาการให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ได้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับหารบริการก่อนได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะ ผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อนความคาดหวัง ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

#### 4.3) ความพึงพอใจในบริการ

มิลเลท (1954; อ้างอิงในวรารภรณ์ บุตรพรหม. 2547: 17) ได้กล่าวว่า เกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ หรือสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยการวัดจาก

1) การบริการอย่างเท่าเทียมกัน คือ การบริหารงานของรัฐที่มีฐานคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่ของกฎหมาย



ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการและทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจแก่ผู้รับบริการ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความต้องการอย่างเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ จำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ซึ่งมีผลให้เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการสถานที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ๆ ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

4) การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริกาว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

#### 4.4) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการสาธารณะ

ศิริพร ตันติพูนวินัย (2538: 5-8) กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ ดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริการ และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการบริหารสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ผู้รับบริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสนัการ จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้





5) ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริหารเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม สายการบิน การใช้เครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่างๆ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่ง ที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่เพียงพอต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งคาดหวังได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเปลี่ยนความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตามนอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

#### 4.5) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538: 5) กล่าวว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการได้ประสบการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งได้ 2 ระดับ

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้รับบริการไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้รับบริการเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่งพร้อมๆ กับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรีหรือผู้รับบริการไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รางวัล

#### 4.6) การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ

สาโรช ไชยสมบัติ (2543: 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบด้วยระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น



2) การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้รับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ที่จะพอใจผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจของผู้สัมภาษณ์นั้นว่าเป็นวิธีที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพ

3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูด สีหน้า และความถี่ของการรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

#### 4.7) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล

##### 4.7.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียม

- 1) บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะเท่าเทียมกับบริเวณอื่น
- 2) ถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการสร้างและซ่อมแซมให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียมกัน
- 3) บริเวณที่อยู่อาศัยมีการระบายน้ำเสียเท่าเทียมกับบริเวณอื่น
- 4) บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการจัดเก็บขยะมูลฝอยเท่าเทียมกับบริเวณอื่น
- 5) บริเวณตลาดสดสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ได้เท่าเทียมกัน
- 6) บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับบริการด้านน้ำประปาได้เท่าเทียมกับบริเวณอื่น
- 7) บริเวณสวนสาธารณะสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์เพื่อพักผ่อนหย่อนใจได้อย่างเท่าเทียม
- 8) บริเวณสนามกีฬาสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์เพื่อออกกำลังกายได้อย่างเท่าเทียม

##### 4.7.2 ด้านการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา

- 1) บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะอย่างรวดเร็ว ทันเวลา
- 2) ถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการสร้างและซ่อมแซมให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา
- 3) บริเวณที่อยู่อาศัยมีการระบายน้ำเสียอย่างรวดเร็ว ทันเวลา
- 4) บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างรวดเร็ว ทันเวลา
- 5) บริเวณตลาดสดสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา
- 6) บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับบริการด้านน้ำประปาได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา
- 7) บริเวณสวนสาธารณะสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์เพื่อพักผ่อนหย่อนใจได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา
- 8) บริเวณสนามกีฬาสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์เพื่อออกกำลังกายได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา

##### 4.7.3 ด้านการบริการอย่างเพียงพอ

- 1) บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะอย่างเพียงพอ



2) ถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการสร้างและซ่อมแซมให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างเพียงพอ

- 3) บริเวณที่อยู่อาศัยมีการระบายน้ำเสียอย่างเพียงพอ
- 4) บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างเพียงพอ
- 5) บริเวณตลาดสดสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเพียงพอ
- 6) บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการด้านน้ำประปาได้อย่างเพียงพอ
- 7) บริเวณสวนสาธารณะสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์เพื่อพักผ่อนหย่อนใจได้อย่าง

เพียงพอ

- 8) บริเวณสนามกีฬาสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์เพื่อออกกำลังกายได้อย่างเพียงพอ

#### 4.7.4 ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง

1) บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการด้านไฟฟ้าสาธารณะอย่างต่อเนื่อง  
2) ถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการสร้างและซ่อมแซมให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง

ต่อเนื่อง

- 3) บริเวณที่อยู่อาศัยมีการระบายน้ำเสียอย่างต่อเนื่อง
- 4) บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างต่อเนื่อง
- 5) บริเวณตลาดสดสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง
- 6) บริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการด้านน้ำประปาอย่างต่อเนื่อง
- 7) บริเวณสวนสาธารณะสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์เพื่อพักผ่อนหย่อนใจได้อย่าง

ต่อเนื่อง

- 8) บริเวณสนามกีฬาสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์เพื่อออกกำลังกายได้อย่างต่อเนื่อง

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประภัสสร อวะระตี (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพธิ์นา อําเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพธิ์นา อําเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย รวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง (2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโพธิ์นา อําเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน พบว่าแตกต่างกันทั้ง 3 ตัวแปร

ศิรินารถ บัวสอน (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อําเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อําเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด รวมและรายได้อยู่ในระดับปานกลางเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง



ประภัสสร อวะวะตี (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสะ อำเภอบ้านค่าย จังหวัดหนองคาย พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันในสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บูแมนและนอร์แมน (Bouman and Norman 1975: 113-121) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชนจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐคือ (1) ลักษณะของงานที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำ (Day-to-Day) อีกต่อไป (2) คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานมีการให้ข้อมูลข่าวสารสร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน

ความคิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องสวัสดิการ นันทนาการหรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญคือ จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วยไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพพจน์สะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

สุนารี แสนพยุห์ (2556: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันในสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

อมรรรัตน์ บุญภา (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความเป็นธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

เบญจวรรณ วรรณทวิสุข (2556: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล ด้านสังคม/คุณภาพชีวิต ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันในสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5



ณัฐภาพงศ์ อภิโชติเดชาสกุล และคณะ (2560: บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอละงู จังหวัดสตูล พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อกิจกรรมด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ การอบรมให้ความรู้และฝึกปฏิบัติในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเบื้องต้น การป้องกันแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุทางถนน

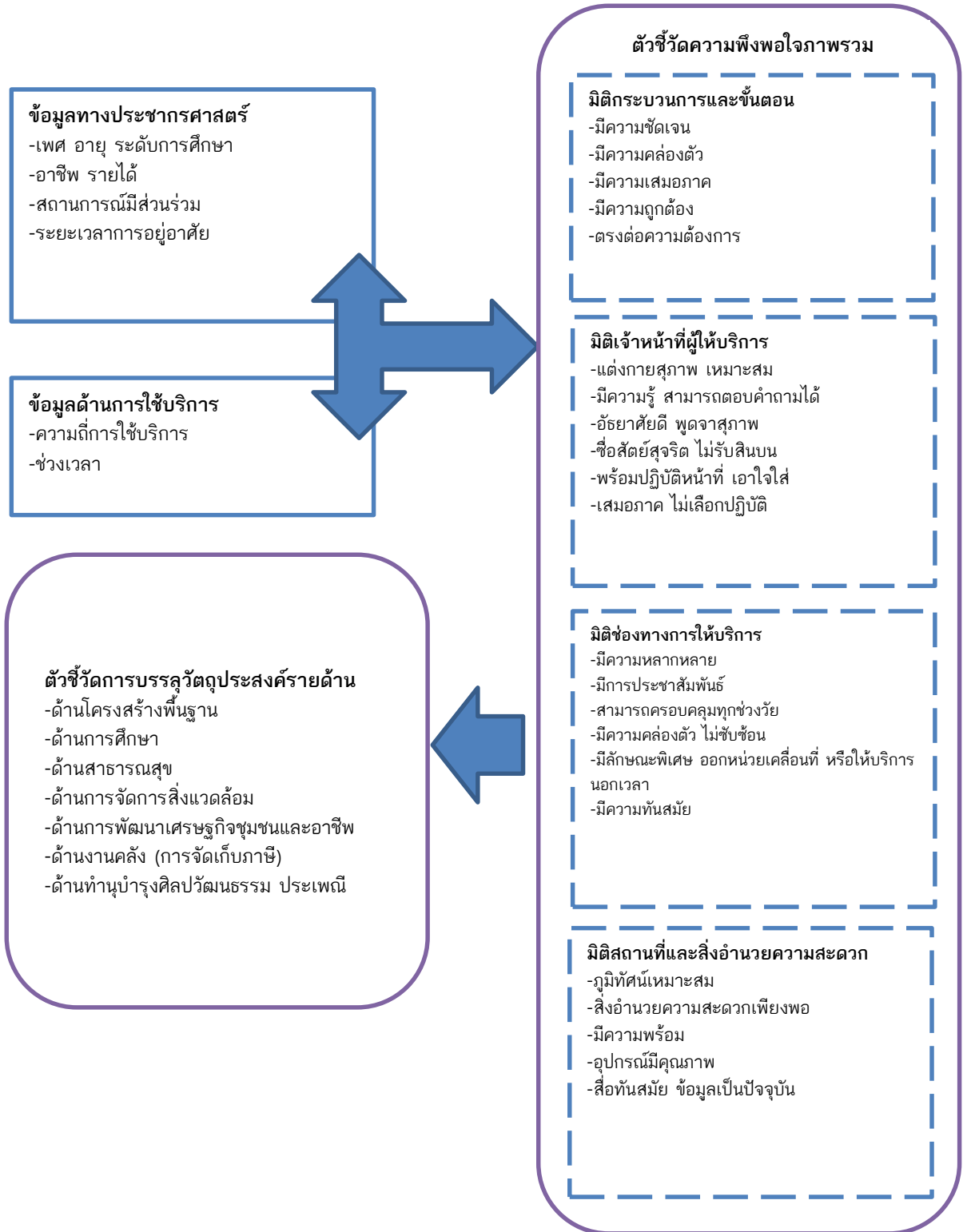
ณัฐภาพงศ์ อภิโชติเดชาสกุล และคณะ (2561: บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอละงู จังหวัดสตูล พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อกิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่เด็ก เยาวชน และประชาชนที่เกี่ยวข้องกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การกำจัดขยะมูลฝอยอย่างถูกวิธี ส่งผลให้สภาพบ้านเรือนดูสะอาด เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ เอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชน ซื่อสัตย์สุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ

รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และคณะ (2562 : บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 93.14 โดยจำแนกเป็นด้าน คือ ความพึงพอใจการให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และ ด้านการศึกษา เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.90 รองลงมาคือด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.89 มีด้านสาธารณสุขค่าเฉลี่ย 4.85และ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ย 4.72 ตามลำดับ



### 6. กรอบแนวคิดในการศึกษา (conceptual framework)

จากการศึกษา ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้คณะผู้ศึกษาสามารถสังเคราะห์กรอบแนวคิดในการศึกษา (conceptual framework) เพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา โดยมีรายละเอียด ดังนี้





## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิทยา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอลำเขาชะเมา จังหวัดระยอง ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ประเด็นในการสำรวจ มี 4 ประเด็น คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอลำเขาชะเมา จังหวัดระยอง ในงานบริการทั้งหมด 4 งานบริการ ได้แก่

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการโยธา (ถนน, สะพาน, ท่อระบายน้ำ)

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ)

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ด้อยโอกาส, เด็กและเยาวชน)

#### 2. ประชากร

จำนวนประชากรตามสถิติทะเบียนราษฎร ประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอลำเขาชะเมา จังหวัดระยอง ประชากรทั้งสิ้น 8,006 คน แยกเป็นชาย 3,960 คน หญิง 4,046 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 3,877 ครัวเรือน ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 – 31 สิงหาคม 2564 โดยสาขาวิชาการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี (ผู้ประเมิน) ทำการสำรวจความพึงพอใจ

#### 3. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 31 สิงหาคม 2564 ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน .05 ( $e = .05$ ) ดังนี้

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



n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	จำนวนประชากร
e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{8,006}{1+8,006 (.05)^2} \\ &= 380 \text{ คน} \end{aligned}$$

2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง คำนึงถึงความเป็นไปโดยบังเอิญ (Accidental Sampling) จากนั้นลงพื้นที่สำรวจเพื่อเก็บข้อมูล

#### 4. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564) ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ แบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย การเข้าใช้บริการที่หน่วยงาน และเวลาที่เข้าใช้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยประเภทของการขอใช้บริการ ที่อยู่ในปัจจุบัน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ เป็นการถามถึงความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประกอบด้วยข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

1. ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงงานบริการ
2. ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในภาพรวมของท้องถิ่น

#### 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 คณะผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

5.2 คณะผู้ศึกษาได้ลงพื้นที่ในการเก็บสำรวจข้อมูลด้วยตนเอง

5.3 หลังจากนั้นนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการประเมินต่อไป

#### 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่รวบรวมแบบสอบถามที่สำรวจมาแล้ว จึงนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าความถี่และร้อยละ





2. ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยหาค่าความพึงพอใจการให้บริการของแต่ละงานและความพึงพอใจโดยรวม แล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ยออกมาเป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน



## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการโยธา (ถนน, สะพาน, ท่อระบายน้ำ) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ) และงานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ด้อยโอกาส, เด็กและเยาวชน) รวมทั้ง ศึกษาปัญหา อุปสรรคที่มีต่อการให้บริการ และศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลเบื้องต้น

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ประกอบด้วยข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านช่องทางการให้บริการ

**ส่วนที่ 4** ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

1. ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงงานบริการ
2. ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในภาพรวมของท้องถิ่น

**ด้านที่ 1 ความพึงพอใจในการให้งานบริการงานด้านโยธา (ถนน, สะพาน, ท่อระบายน้ำ)**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ระยะเวลาการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน ช่วงเวลามาใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาที่ใช้บริการ โดยได้นำเสนอข้อมูลเป็นจำนวน และร้อยละ ดังตารางที่ 1 ดังนี้



## ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. การมารับบริการที่หน่วยงาน</b>		
1) 1-2 ครั้ง/เดือน	1	3.33
2) 3-4 ครั้ง/เดือน	2	6.67
3) 5 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป	6	20.00
4) 1-2 ครั้ง/ปี	7	23.33
5) 3-4 ครั้ง/ปี	13	43.33
6) 5 ครั้ง/ปี ขึ้นไป	1	3.33
<b>2. ช่วงเวลามารับบริการ</b>		
1) เวลา 8.30 – 10.00 น.	22	73.33
2) เวลา 10.01 – 12.00 น.	3	10.00
3) เวลา 12.01 – 14.00 น.	3	10.00
4) เวลา 14.01 ถึงเวลาปิดทำการ	2	6.67

จากข้อมูลตารางที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ขอใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำนวน 30 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.33 มารับบริการที่หน่วยงาน 3-4 ครั้ง/ปี รองลงมา ร้อยละ 23.33 มารับบริการที่หน่วยงาน 1-2 ครั้ง/ปี ร้อยละ 20.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 5 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป ร้อยละ 6.67 มารับบริการที่หน่วยงาน 3 - 4 ครั้ง/เดือน และ ร้อยละ 3.33 มารับบริการที่หน่วยงาน 1-2 ครั้ง/เดือน และ 5 ครั้ง/ปี ขึ้นไป

ช่วงเวลามารับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 73.33 มาใช้บริการช่วงเช้าตั้งแต่เวลา 08.30 -10.00 น. รองลงมา ร้อยละ 10.00 มาใช้บริการช่วงสายและช่วงบ่ายตั้งแต่เวลา 10.01-12.00 น. และ เวลา 12.01 – 14.00 น. และ ร้อยละ 6.67 มาใช้บริการช่วงบ่ายตั้งแต่เวลา 14.01 จนถึงเวลาปิดทำการ



ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1.เพศ</b>		
1) ชาย	12	40.00
2) หญิง	18	60.00
<b>2.อายุ</b>		
1) อายุ 15 – 30 ปี	0	0.00
2) อายุ 31 – 40 ปี	0	0.00
3) อายุ 41 – 50 ปี	7	23.33
4) อายุ 51 – 60 ปี	10	33.33
5) อายุ 61 ปี ขึ้นไป	13	43.33
<b>3. สถานภาพสมรส</b>		
1) โสด	8	26.67
2) สมรส	11	36.67
3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	11	36.67
<b>4. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	0	0.00
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	22	73.33
3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	8	26.67
4) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	0	0.00
5) ปริญญาตรี	0	0.00
6) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
<b>5. อาชีพ</b>		
1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
2) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	0	0.00
3) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	0	0.00
4) ค้าขาย/อาชีพอิสระ	9	30.00
5) นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
6) รับจ้างทั่วไป	5	16.67
7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0.00
8) เกษตรกร/ประมง	16	53.33



9) ว่างงาน	0	0.00
<b>6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บุคคล</b>		
1) ต่ำกว่า 5,000 บาท	0	0.00
2) 5,000 – 10,000 บาท	23	76.67
3) 10,001 – 15,000 บาท	7	23.33
4) 15,001 บาทขึ้นไป	0	0.00

จากข้อมูลตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ขอใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอลำเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำนวน 30 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิง ร้อยละ 60.00 และเพศชาย ร้อยละ 40.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ 61 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 43.33 รองลงมาอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 33.33 และอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 23.33 และส่วนมากมีสถานภาพสมรสแล้วและหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 26.67

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 73.33 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 26.67

ด้านการประกอบอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 53.33 รองลงมา เป็นค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 30.00 และอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 16.67

ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ร้อยละ 76.67 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 23.33

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับงานด้านโยธา (ถนน,สะพาน,ท่อระบายน้ำ) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอลำเขาชะเมา จังหวัดระยอง**

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับงานบริการงานด้านโยธา (ถนน,สะพาน,ท่อระบายน้ำ) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอลำเขาชะเมา จังหวัดระยอง มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยวัดระดับความพึงพอใจ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

**ตารางที่ 3** ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
<b>1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ มีความคล่องตัว	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด	3
1.2 ความเร็วในการให้บริการ	4.83	0.38	96.67	มากที่สุด	2



1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.77	0.50	95.33	มากที่สุด	4
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด	3
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.77	0.43	95.33	มากที่สุด	4
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.81</b>				
<b>แปรผลภาพรวม</b>	<b>มากที่สุด</b>				
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>96.22</b>				

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการงานด้านโยธา (ถนน,สะพาน,ท่อระบายน้ำ) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.22 เมื่อจำแนกตามรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย คือ 4.90 (ร้อยละ 98.00) รองลงมา เรื่องความเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.83 (ร้อยละ 96.67) เรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและ มีความคล่องตัวและเรื่องความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.80 (ร้อยละ 96.00) และเรื่องความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการและเรื่องความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.77 (ร้อยละ 95.33) ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.35	97.33	มากที่สุด	1
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.35	97.33	มากที่สุด	1
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.87	0.35	97.33	มากที่สุด	1
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ	4.83	0.35	96.67	มากที่สุด	2



2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.87	0.43	97.33	มากที่สุด	1
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.77	0.50	95.33	มากที่สุด	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.84</b>				
<b>แปรผลภาพรวม</b>	<b>มากที่สุด</b>				
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>96.89</b>				

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการงานด้านโยธา (ถนน,สะพาน,ท่อระบายน้ำ) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อจำแนกตามรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่องความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่องความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ เป็นอันดับ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.87 (ร้อยละ 97.33) รองลงมา เรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 4.83 (ร้อยละ 96.67) และเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.77 (ร้อยละ 95.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านสิ่งแวดล้อม

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
<b>3. ด้านสิ่งแวดล้อม</b>					
3.1 สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.83	0.38	96.67	มากที่สุด	4
3.2 ความเพียงพอของสิ่งแวดล้อม เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ	4.97	0.18	99.33	มากที่สุด	1
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.87	0.35	97.33	มากที่สุด	3
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.93	0.25	98.67	มากที่สุด	2
3.5 คุณภาพความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด	5
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.93	0.25	98.67	มากที่สุด	2
3.7 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.83	0.38	96.67	มากที่สุด	4



3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.87	0.35	97.33	มากที่สุด	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.88</b>				
<b>แปรผลภาพรวม</b>	<b>มากที่สุด</b>				
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>97.58</b>				

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการงานด้านโยธา (ถนน,สะพาน,ท่อระบายน้ำ) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.58 เมื่อจำแนกตามรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.97 (ร้อยละ 99.33) รองลงมา เรื่องความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เรื่องการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.93 (ร้อยละ 98.67) เรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม เรื่องความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.87 (ร้อยละ 97.33) เรื่องสถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ เรื่องป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.83 (ร้อยละ 96.67) และเรื่องคุณภาพความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ย 4.80 (ร้อยละ 96.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
<b>4. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
4.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์ ฯลฯ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด	1
4.2 ช่องทางมีความสะดวกและเพียงพอ	4.77	0.50	95.33	มากที่สุด	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.78</b>				
<b>แปรผลภาพรวม</b>	<b>มากที่สุด</b>				
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>95.67</b>				

จากตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการงานด้านโยธา (ถนน,สะพาน,ท่อระบายน้ำ) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.67 เมื่อจำแนกตามรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์ ฯลฯ เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 (ร้อยละ 96.00) รองลงมา ช่องทางมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.77 (ร้อยละ 95.33) ตามลำดับ





ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการงานด้านโยธา (ถนน,สะพาน,ท่อระบายน้ำ) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.81	96.22	มากที่สุด	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.84	0.21	96.89	มากที่สุด	2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.18	97.58	มากที่สุด	1
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.34	95.67	มากที่สุด	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.84</b>				
<b>แปรผลภาพรวม</b>	<b>มากที่สุด</b>				
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>96.85</b>				

จากตารางที่ 7 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา (ถนน, สะพาน,ท่อระบายน้ำ ) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.85 โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.88 (ร้อยละ 97.58) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.84 (ร้อยละ 96.89) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.81 (ร้อยละ 96.22) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.78 (ร้อยละ 95.67) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

3.1.1 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

- ไม่มี

3.1.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในภาพรวมของท้องถิ่น

- ไม่มี

#### ด้านที่ 2 ความพึงพอใจในงานบริการงานด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ระยะเวลาการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน ช่วงเวลามาใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาที่ใช้บริการ โดยได้นำเสนอข้อมูลเป็นจำนวน และร้อยละ ดังตารางที่ 8 ดังนี้



## ตารางที่ 8 ข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. การมารับบริการที่หน่วยงาน</b>		
1) 1-2 ครั้ง/เดือน	5	10.00
2) 3-4 ครั้ง/เดือน	2	4.00
3) 5 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป	3	6.00
4) 1-2 ครั้ง/ปี	1	2.00
5) 3-4 ครั้ง/ปี	21	42.00
6) 5 ครั้ง/ปี ขึ้นไป	18	36.00
<b>2. ช่วงเวลามารับบริการ</b>		
1) เวลา 8.30 – 10.00 น.	23	46.00
2) เวลา 10.01 – 12.00 น.	19	38.00
3) เวลา 12.01 – 14.00 น.	5	10.00
4) เวลา 14.01 ถึงเวลาปิดทำการ	3	6.00

จากข้อมูลตารางที่ 8 ข้อมูลเบื้องต้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ขอใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดระยอง จำนวน 50 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 42.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 3-4 ครั้ง/ปี รองลงมา ร้อยละ 36.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 5 ครั้ง/ปี ขึ้นไป ร้อยละ 10.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 1-2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 6.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 5 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป ร้อยละ 4.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 3-4 ครั้ง/เดือน และร้อยละ 2.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 1-2 ครั้ง/ปี

ช่วงเวลามารับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.00 มาใช้บริการช่วงเช้าตั้งแต่เวลา 08.30-10.00 น. รองลงมา ร้อยละ 38.00 มาใช้บริการช่วงสายตั้งแต่เวลา 10.01-12.00 น. ร้อยละ 10.00 มาใช้บริการช่วงบ่ายตั้งแต่เวลา 12.01 – 14.00 น. และร้อยละ 6.00 มาใช้บริการตั้งแต่เวลา 14.01 ถึงเวลาปิดทำการ



ตารางที่ 9 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1.เพศ</b>		
1) ชาย	32	64.00
2) หญิง	18	36.00
<b>2.อายุ</b>		
1) อายุ 15 – 30 ปี	11	22.00
2) อายุ 31 – 40 ปี	31	62.00
3) อายุ 41 – 50 ปี	5	10.00
4) อายุ 51 – 60 ปี	0	0.00
5) อายุ 61 ปี ขึ้นไป	3	6.00
<b>3. สถานภาพสมรส</b>		
1) โสด	15	30.00
2) สมรส	35	70.00
3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	0	0.00
<b>4. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	10	20.00
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	14	28.00
3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	11	22.00
4) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	8	16.00
5) ปริญญาตรี	7	14.00
6) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
<b>5. อาชีพ</b>		
1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	4.00
2) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	0	0.00
3) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	1	2.00
4) ค้าขาย/อาชีพอิสระ	24	48.00
5) นักเรียน/นักศึกษา	1	2.00
6) รับจ้างทั่วไป	5	10.00
7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	2	4.00
8) เกษตรกร/ประมง	15	30.00



9) ว่างงาน	0	0.00
<b>6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บุคคล</b>		
1) ต่ำกว่า 5,000 บาท	2	4.00
2) 5,000 – 10,000 บาท	22	44.00
3) 10,001 – 15,000 บาท	25	50.00
4) 15,000 บาทขึ้นไป	1	2.00

จากข้อมูลตารางที่ 9 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ขอใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำนวน 50 คน เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยมีเพศชาย ร้อยละ 64.00 และเพศหญิง ร้อยละ 36.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 62.00 รองลงมาอยู่ระหว่าง 15-30 ปี ร้อยละ 22.00 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 10.00 และอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6.00 และส่วนมากมีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 30.00

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 28.00 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 22.00 จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 20.00 จบการศึกษาระดับอนุปริญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 16.00 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 14.00

ด้านการประกอบอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 48.00 รองลงมา คือ เกษตรกร/ประมง ร้อยละ 30.00 ตามลำดับ

ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท ร้อยละ 50.00รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ร้อยละ 44.00

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการงานด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง**

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการงานด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยวัดระดับความพึงพอใจ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

**ตารางที่ 10** ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
<b>1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ มีความคล่องตัว	4.72	0.61	94.40	มากที่สุด	4



1.2 ความเร็วในการให้บริการ	4.70	0.61	94.00	มากที่สุด	5
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.78	0.58	95.60	มากที่สุด	1
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.74	0.60	94.80	มากที่สุด	3
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.78	0.58	95.60	มากที่สุด	1
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว	4.76	0.59	95.20	มากที่สุด	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.75</b>				
<b>แปรผลภาพรวม</b>	<b>มากที่สุด</b>				
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>94.93</b>				

จากตารางที่ 10 กลุ่มตัวอย่างที่มารับงานบริการงานงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.93 เมื่อจำแนกตามรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ เรื่องความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน เป็นอันดับ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.78 (ร้อยละ 95.60) รองลงมา เรื่องระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.76 (ร้อยละ 95.20) เรื่องความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ย 4.74 (ร้อยละ 94.80) เรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและ มีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ย 4.72 (ร้อยละ 94.40) และเรื่องความเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.70 (ร้อยละ 94.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.55	95.60	มากที่สุด	2
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.58	95.60	มากที่สุด	2
2.3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.78	0.58	95.60	มากที่สุด	2



2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ	4.80	0.57	96.00	มากที่สุด	1
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	0.61	94.40	มากที่สุด	3
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.50	0.74	90.00	มาก	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.73</b>				
<b>แปรผลภาพรวม</b>	<b>มากที่สุด</b>				
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>94.53</b>				

จากตารางที่ 11 กลุ่มตัวอย่างที่มารับงานบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.53 เมื่อจำแนกตามรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 (ร้อยละ 96.00) รองลงมา เรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่องความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่องความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.78 (ร้อยละ 95.60) เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.72 (ร้อยละ 94.40) และเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.50 (ร้อยละ 90.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.48	0.74	89.60	มาก	7
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด	1
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด	2
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด	4
3.5 คุณภาพความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.88	0.39	97.60	มากที่สุด	1
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.54	0.73	90.80	มากที่สุด	6



3.7 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	4.80	0.40	96.00	มาก ที่สุด	5
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.84	0.37	96.80	มาก ที่สุด	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.76</b>				
<b>แปรผลภาพรวม</b>	<b>มากที่สุด</b>				
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>95.25</b>				

จากตารางที่ 12 กลุ่มตัวอย่างที่มารับงานบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.25 เมื่อจำแนกตามรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน เรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ เรื่องคุณภาพความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ เป็นอันดับ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.88 (ร้อยละ 97.60) รองลงมา เรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.86 (ร้อยละ 97.20) เรื่องความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.84 (ร้อยละ 96.80) เรื่องความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.82 (ร้อยละ 96.40) เรื่องป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.80 (ร้อยละ 96.00) เรื่องการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.54 (ร้อยละ 90.80) และเรื่องสถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.48 (ร้อยละ 89.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับ ความ คิดเห็น	อันดับ
<b>4. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
4.1 มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย เช่น ทางเว็บไซต์ ทาง โทรศัพท์ ฯลฯ	4.90	0.30	98.00	มาก ที่สุด	2
24.2 ช่องทางมีความสะดวกและเพียงพอ	4.92	0.27	98.40	มาก ที่สุด	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.91</b>				
<b>แปรผลภาพรวม</b>	<b>มากที่สุด</b>				
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>98.20</b>				

จากตารางที่ 13 กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มีความพึง



พอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.91 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.20 เมื่อจำแนกตามรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องช่องทางมีความสะดวกและเพียงพอ เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.92 (ร้อยละ 98.40) รองลงมา เรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 4.90 (ร้อยละ 98.00) ตามลำดับ

**ตารางที่ 14** ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการงานงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.56	94.93	มากที่สุด	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.73	0.53	94.53	มากที่สุด	4
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.18	95.25	มากที่สุด	2
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.19	98.20	มากที่สุด	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.76</b>				
<b>แปรผลภาพรวม</b>	<b>มากที่สุด</b>				
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>95.24</b>				

จากตารางที่ 14 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.24 โดยมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.91 (ร้อยละ 98.20) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.76 (ร้อยละ 95.25) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.75 (ร้อยละ 94.93) และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 (ร้อยละ 94.53) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

##### 3.1.1 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

- ไม่มี

##### 3.1.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในภาพรวมของท้องถิ่น

- ไม่มี





### ด้านที่ 3 ความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และโรคไม่ติดต่อ)

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ระยะเวลาการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน ช่วงเวลามารับบริการ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาที่ขอรับบริการ โดยได้นำเสนอข้อมูลเป็นจำนวน และร้อยละ ดังตารางที่ 15 ดังนี้

ตารางที่ 15 ข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. การมารับบริการที่หน่วยงาน</b>		
1) 1-2 ครั้ง/เดือน	26	26.00
2) 3-4 ครั้ง/เดือน	18	18.00
3) 5 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป	11	11.00
4) 1-2 ครั้ง/ปี	9	9.00
5) 3-4 ครั้ง/ปี	22	22.00
6) 5 ครั้ง/ปี ขึ้นไป	14	14.00
<b>2. ช่วงเวลามารับบริการ</b>		
1) เวลา 8.30 – 10.00 น.	53	53.00
2) เวลา 10.01 – 12.00 น.	39	39.00
3) เวลา 12.01 – 14.00 น.	6	6.00
4) เวลา 14.01 ถึงเวลาปิดทำการ	2	2.00

จากข้อมูลตารางที่ 15 ข้อมูลเบื้องต้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ขอใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำนวน 100 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 26.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 1- 2 ครั้ง/เดือน รองลงมา ร้อยละ 22.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 3-4 ครั้ง/ปี ร้อยละ 18.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 3-4 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 14.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 5 ครั้ง/ปี ขึ้นไป ร้อยละ 11.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 5 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป และร้อยละ 9.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 1-2 ครั้ง/ปี

ช่วงเวลามารับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.00 มาใช้บริการช่วงเช้าตั้งแต่เวลา 08.30-10.00 น. รองลงมา ร้อยละ 39.00 มาใช้บริการช่วงบ่ายตั้งแต่เวลา 10.01-12.00 น.



ตารางที่ 16 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1.เพศ</b>		
1) ชาย	49	49.00
2) หญิง	51	51.00
<b>2.อายุ</b>		
1) อายุ 15 – 30 ปี	23	23.00
2) อายุ 31 – 40 ปี	22	22.00
3) อายุ 41 – 50 ปี	31	31.00
4) อายุ 51 – 60 ปี	24	24.00
5) อายุ 61 ปี ขึ้นไป	0	0.00
<b>3. สถานภาพสมรส</b>		
1) โสด	24	24.00
2) สมรส	56	56.00
3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	20	20.00
<b>4. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	5	5.00
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	41	41.00
3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	37	37.00
4) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	15	15.00
5) ปริญญาตรี	2	2.00
6) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
<b>5. อาชีพ</b>		
1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	4.00
2) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	1	1.00
3) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	6	6.00
4) ค้าขาย/อาชีพอิสระ	40	40.00
5) นักเรียน/นักศึกษา	6	6.00



6) รับจ้างทั่วไป	15	15.00
7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	6	6.00
8) เกษตรกร/ประมง	21	21.00
9) ว่างงาน	1	1.00
<b>6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บุคคล)</b>		
1) ต่ำกว่า 5,000 บาท	10	10.00
2) 5,000 – 10,000 บาท	34	34.00
3) 10,000 – 15,000 บาท	49	49.00
4) 15,000 บาทขึ้นไป	7	7.00

จากข้อมูลตารางที่ 16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอลำปลายสมเด็จ จังหวัดระยอง จำนวน 100 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมี เพศชาย ร้อยละ 49.00 และ เพศหญิง ร้อยละ 51.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ร้อยละ 31.00 รองลงมา อายุระหว่าง 51 - 60 ปี ร้อยละ 24.00 อายุระหว่าง 15 - 30 ปี ร้อยละ 23.00 และอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 22.00

ด้านสถานภาพ ส่วนมากมีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมา สถานภาพโสด ร้อยละ 24.00 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 20.00

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 41.00 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 37.00 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 15.00 และระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 5.00

ด้านการประกอบอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 40.00 รองลงมาอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 21.00 และอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 15.00

ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท ร้อยละ 49.00 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ร้อยละ 34.00

## **ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอลำปลายสมเด็จ จังหวัดระยอง**

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอลำปลายสมเด็จ จังหวัดระยอง มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยวัด



ระดับความพึงพอใจ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
<b>1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด	4
1.2 ความเร็วในการให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด	2
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด	2
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.72	0.49	94.40	มากที่สุด	5
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด	1
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว	4.78	0.54	95.60	มากที่สุด	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.79</b>				
<b>แปรสภาพรวม</b>	<b>มากที่สุด</b>				
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>95.83</b>				

จากตารางที่ 17 กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และโรคไม่ติดต่อ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.83 เมื่อจำแนกตามรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ เรื่องความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.86 (ร้อยละ 97.20) รองลงมา เรื่องความเร็วในการให้บริการ เรื่องความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.82 (ร้อยละ 96.40) เรื่องระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.78 (ร้อยละ 95.60) เรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ย 4.75 (ร้อยละ 95.00) และเรื่องความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ย 4.72 (ร้อยละ 94.40) ตามลำดับ



ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด	2
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด	3
2.3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.80	0.43	96.00	มากที่สุด	1
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ	4.80	0.43	96.00	มากที่สุด	1
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.43	96.00	มากที่สุด	1
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.74	0.46	94.80	มากที่สุด	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.78</b>				
<b>แปลผลภาพรวม</b>	<b>มากที่สุด</b>				
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>95.67</b>				

จากตารางที่ 18 กลุ่มตัวอย่างที่มีรับงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และโรคไม่ติดต่อ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.67 เมื่อจำแนกตามรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ เป็นอันดับ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.80 (ร้อยละ 96.00) รองลงมา เรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 (ร้อยละ 95.80) เรื่องความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.77 (ร้อยละ 95.40) และเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.74 (ร้อยละ 94.80) ตามลำดับ



ตารางที่ 19 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด	3
3.2 สิ่งอำนวยความสะดวกมีคุณภาพและความทันสมัย	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด	1
3.3 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสะอาด และสะดวกต่อการให้/ใช้บริการ	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด	5
3.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด	2
3.5 คุณภาพความทันสมัย ของ อุปกรณ์/เครื่องมือ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด	1
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.71	0.46	94.20	มาก	6
3.7 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.76	0.45	95.20	มากที่สุด	4
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด	7
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.76</b>				
<b>แปรผลภาพรวม</b>	<b>มากที่สุด</b>				
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>95.20</b>				

จากตารางที่ 19 กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อจำแนกตามรายละเอียด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกมีคุณภาพและความทันสมัย เรื่องคุณภาพความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ เป็นอันดับ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.82 (ร้อยละ 96.40) รองลงมาเรื่องป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.78 (ร้อยละ 95.60) เรื่องความ



เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ มีค่าเฉลี่ย 4.77 (ร้อยละ 95.40) เรื่องป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.76 (ร้อยละ 95.20) เรื่องการจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสะอาด และสะดวกต่อการให้/ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 (ร้อยละ 94.40) เรื่องการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.71 (ร้อยละ 94.20) และเรื่องความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.70 (ร้อยละ 94.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
<b>4. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
4.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์ ฯลฯ	4.72	0.47	94.40	มากที่สุด	1
4.2 ช่องทางมีความสะดวกและเพียงพอ	4.72	0.49	94.40	มากที่สุด	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.72</b>				
<b>แปรผลภาพรวม</b>	<b>มากที่สุด</b>				
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>94.40</b>				

จากตารางที่ 20 กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 เมื่อจำแนกตามรายละเอียด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ เรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์ ฯลฯ และเรื่องช่องทางมีความสะดวกและเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.72 (ร้อยละ 94.40) ตามลำดับ



ตารางที่ 21 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับงานบริการด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.19	95.83	มากที่สุด	1
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.78	0.25	95.67	มากที่สุด	2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.18	95.20	มากที่สุด	3
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.40	94.40	มากที่สุด	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.77</b>				
<b>แปรผลภาพรวม</b>	<b>มากที่สุด</b>				
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>95.43</b>				

จากตารางที่ 21 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และโรคไม่ติดต่อ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.43 โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79 (ร้อยละ 95.83) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.78 (ร้อยละ 95.67) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.76 (ร้อยละ 95.20) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 (ร้อยละ 94.40) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

##### 3.1.1 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

- ไม่มี

##### 3.1.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในภาพรวมของท้องถิ่น

- ไม่มี

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ด้อยโอกาส, เด็กและเยาวชน)

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ระยะเวลาการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน ช่วงเวลามารับบริการ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาที่ขอรับบริการ โดยได้นำเสนอข้อมูลเป็นจำนวน และร้อยละ ดังตารางที่ 22 ดังนี้





## ตารางที่ 22 ข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. การมารับบริการที่หน่วยงาน</b>		
1) 1-2 ครั้ง/เดือน	28	14.00
2) 3-4 ครั้ง/เดือน	22	11.00
3) 5 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป	16	8.00
4) 1-2 ครั้ง/ปี	18	9.00
5) 3-4 ครั้ง/ปี	56	28.00
6) 5 ครั้ง/ปี ขึ้นไป	60	30.00
<b>2. ช่วงเวลามารับบริการ</b>		
1) เวลา 8.30 – 10.00 น.	108	54.00
2) เวลา 10.01 – 12.00 น.	82	41.00
3) เวลา 12.01 – 14.00 น.	10	5.00
4) เวลา 14.01 ถึงเวลาปิดทำการ	0	0.00

จากข้อมูลตารางที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ขอใช้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอลือชัยยะมา จังหวัดระยอง จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 30.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 5 ครั้ง/ปี ขึ้นไป รองลงมา ร้อยละ 28.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 3-4 ครั้ง/ปี ร้อยละ 14.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 1-2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 11.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 3-4 ครั้ง/เดือน และ ร้อยละ 9.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 1-2 ครั้ง/ปี

ช่วงเวลามารับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.00 มาใช้บริการช่วงเช้าตั้งแต่เวลา 8.30-10.00น. รองลงมา ร้อยละ 41.00 มาใช้บริการช่วงบ่ายตั้งแต่เวลา 10.01-12.00น.



ตารางที่ 23 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1.เพศ</b>		
1) ชาย	94	47.00
2) หญิง	106	53.00
<b>2.อายุ</b>		
1) อายุ 15 – 30 ปี	22	11.00
2) อายุ 31 – 40 ปี	32	16.00
3) อายุ 41 – 50 ปี	24	12.00
4) อายุ 51 – 60 ปี	50	25.00
5) อายุ 61 ปี ขึ้นไป	72	36.00
<b>3. สถานภาพสมรส</b>		
1) โสด	46	23.00
2) สมรส	110	55.00
3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	44	22.00
<b>4. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	49	24.50
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	77	38.50
3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	69	34.50
4) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	1	0.50
5) ปริญญาตรี	4	2.00
6) สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
<b>5. อาชีพ</b>		
1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
2) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	0	0.00
3) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	10	5.00
4) ค้าขาย/อาชีพอิสระ	72	36.00
5) นักเรียน/นักศึกษา	13	6.50



6) รับจ้างทั่วไป	44	22.00
7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	11	5.50
8) เกษตรกร/ประมง	48	24.00
9) ว่างงาน	2	1.00
<b>6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บุคคล)</b>		
1) ต่ำกว่า 5,000 บาท	23	11.50
2) 5,001 – 10,000 บาท	116	58.00
3) 10,000 – 15,000 บาท	51	25.50
4) 15,000 บาทขึ้นไป	10	5.00

จากข้อมูลตารางที่ 23 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ขอใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.00 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.00 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 61 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมามีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 16.00 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 12.00 และอายุระหว่าง 15 – 30 ปี ร้อยละ 11.00 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 23.00 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 22.00

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 34.50 จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 24.50 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 2.00

ด้านการประกอบอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา มีอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 24.00 และอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.00

ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.50

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ด้อยโอกาส, เด็กและเยาวชน) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง**

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการงานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ด้อยโอกาส, เด็กและเยาวชน) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยวัด



ระดับความพึงพอใจ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
<b>1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ มีความคล่องตัว	4.87	0.34	97.30	มากที่สุด	1
1.2 ความเร็วในการให้บริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด	3
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.86	0.38	97.10	มากที่สุด	2
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.87	0.37	97.30	มากที่สุด	1
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.87	0.37	97.40	มากที่สุด	1
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.86</b>				
<b>แปรผลภาพรวม</b>	<b>มากที่สุด</b>				
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>97.22</b>				

จากตารางที่ 24 กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการงานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ด้อยโอกาส, เด็กและเยาวชน) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.22 เมื่อจำแนกตามรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ เรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและ มีความคล่องตัว เรื่องความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) เรื่องความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน เรื่องระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว เป็นอันดับ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.87 (ร้อยละ 97.40 และร้อยละ 97.30) รองลงมา เรื่องความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.86 (ร้อยละ 97.10) และเรื่องความเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.84 (ร้อยละ 96.80) ตามลำดับ



ตารางที่ 25 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.42	96.20	มากที่สุด	4
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.39	96.80	มากที่สุด	3
2.3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.95	0.23	98.90	มากที่สุด	1
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ	4.87	0.37	97.30	มากที่สุด	2
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	0.44	96.20	มากที่สุด	4
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.87	0.34	97.40	มาก	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.86</b>				
<b>แปรผลภาพรวม</b>	<b>มากที่สุด</b>				
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>97.13</b>				

จากตารางที่ 25 กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการงานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ด้อยโอกาส, เด็กและเยาวชน) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.13 เมื่อจำแนกตามรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.95 (ร้อยละ 98.90) รองลงมา เรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ เรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.87 (ร้อยละ 97.30 และร้อยละ 97.40) เรื่องความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.84 (ร้อยละ 96.80) และเรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.81 (ร้อยละ 96.20) ตามลำดับ



ตารางที่ 26 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านสิ่งแวดล้อม

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
<b>3. ด้านสิ่งแวดล้อม</b>					
3.1 ความเพียงพอของสิ่งแวดล้อม เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ	4.84	0.40	96.70	มากที่สุด	5
3.2 สิ่งแวดล้อมมีคุณภาพและความทันสมัย	4.87	0.37	97.30	มากที่สุด	3
3.3 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสะอาด และสะดวกต่อการให้/ใช้บริการ	4.84	0.39	96.80	มากที่สุด	5
3.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.82	0.41	96.40	มากที่สุด	6
3.5 คุณภาพความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด	3
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.90	0.34	97.90	มากที่สุด	1
3.7 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด	4
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.89	0.32	97.70	มากที่สุด	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.86</b>				
<b>แปรผลภาพรวม</b>	<b>มากที่สุด</b>				
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>97.15</b>				

จากตารางที่ 26 กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการงานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ด้อยโอกาส, เด็กและเยาวชน) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.15 เมื่อจำแนกตามรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ เรื่องการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.90 (ร้อยละ 97.90) รองลงมา เรื่องความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.89 (ร้อยละ 97.70) เรื่องสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพและความทันสมัย เรื่อง



คุณภาพความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.87 (ร้อยละ 97.30 และร้อยละ 97.40) เรื่องป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.85 (ร้อยละ 97.00) เรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ เรื่องการจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสะอาด และสะดวกต่อการให้/ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.84 (ร้อยละ 96.70 และร้อยละ 96.80) และเรื่องป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.82 (ร้อยละ 96.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
<b>4. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
4.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์ ฯลฯ	4.77	0.47	95.30	มากที่สุด	2
4.2 ช่องทางมีความสะดวกและเพียงพอ	4.78	0.50	95.60	มากที่สุด	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.77</b>				
<b>แปรผลภาพรวม</b>	<b>มากที่สุด</b>				
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>95.45</b>				

จากตารางที่ 27 กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการงานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ด้อยโอกาส, เด็กและเยาวชน) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.45 เมื่อจำแนกตามรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ เรื่องช่องทางมีความสะดวกและเพียงพอ เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.78 (ร้อยละ 95.60) รองลงมาเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 4.77 (ร้อยละ 95.30) ตามลำดับ



ตารางที่ 28 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการงานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ด้อยโอกาส, เด็กและเยาวชน) ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.20	97.22	มากที่สุด	1
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.86	0.20	97.13	มากที่สุด	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.16	97.15	มากที่สุด	1
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.40	95.45	มากที่สุด	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.85</b>				
<b>แปรผลภาพรวม</b>	<b>มากที่สุด</b>				
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>97.01</b>				

จากตารางที่ 28 ภาพรวมของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ด้อยโอกาส, เด็กและเยาวชน) จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอลือชัย จังหวัดระยอง พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.85 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.01 โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.86 (ร้อยละ 97.22 ร้อยละ 97.13 และร้อยละ 97.15) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.77 (ร้อยละ 95.45) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

#### 3.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

##### 3.2.1 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

- ไม่มี

##### 3.2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในภาพรวมของท้องถิ่น

- ไม่มี





ตารางที่ 29 สรุประดับความพึงพอใจในการให้บริการในงานทั้ง 4 ด้าน

งานบริการทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านโยธา(ถนน,สะพาน,ท่อระบายน้ำ )	4.84	96.85	มากที่สุด
2.งานด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.76	95.24	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และโรคไม่ติดต่อ)	4.77	95.43	มากที่สุด
4. งานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ,ผู้พิการ,ผู้ด้อยโอกาส, เด็กและเยาวชน)	4.85	97.01	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.82</b>	<b>96.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 29 ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564) พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.35 โดยจำแนกเป็นด้าน คือ ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการด้าน งานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ,ผู้พิการ,ผู้ด้อยโอกาส, เด็กและเยาวชน) เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.85 (ร้อยละ 97.01) รองลงมา งานด้านโยธา(ถนน,สะพาน,ท่อระบายน้ำ ) มีค่าเฉลี่ย 4.84 (ร้อยละ 96.85) งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และโรคไม่ติดต่อ) มีค่าเฉลี่ย 4.77 (ร้อยละ 95.43) งานด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีค่าเฉลี่ย 4.76 (ร้อยละ 95.24) ตามลำดับ



## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตลอดจนการศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการต่อไป โดยการประเมินครั้งนี้ ดำเนินการโดยคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ จากการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของการตอบแบบสอบถาม สามารถนำมาวิเคราะห์ โดยแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น โดยจำแนกเป็นความบ่อยครั้งในการเข้ารับบริการ และช่วงเวลาในการมารับบริการ

**ตอนที่ 2** วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามประเภทของการขอใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

**ตอนที่ 3** วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

ประกอบด้วยข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน

1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านช่องทางการให้บริการ

แบบสอบถามที่ใช้สำรวจเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งข้อคำถามย่อยกำหนดข้อความที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาข้อความที่ให้นั้นว่าตรงกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการในระดับใด

**ตอนที่ 4** วิเคราะห์แจกแจงความถี่จำนวนและร้อยละของ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

หลังจากที่รวบรวมแบบสอบถามที่สำรวจมาแล้ว จึงนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้น ใช้วิธีหาค่าความถี่และร้อยละ
2. ข้อมูลทั่วไป ใช้วิธีหาค่าความถี่และร้อยละ
3. ความพึงพอใจ ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยหาค่าความพึงพอใจการให้บริการของแต่ละงานและความพึงพอใจโดยรวม แล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ยออกมาเป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด



ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง โดยมี 4 ด้าน คือ

- ด้านที่ 1 งานด้านโยธา (ถนน,สะพาน,ท่อระบายน้ำ )
- ด้านที่ 2 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- ด้านที่ 3 งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และโรคไม่ติดต่อ)
- ด้านที่ 4 งานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ,ผู้พิการ,ผู้ด้อยโอกาส, เด็กและเยาวชน)

### ด้านที่ 1 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา(ถนน,สะพาน,ท่อระบายน้ำ )

#### สรุปผลการศึกษา

##### ลักษณะของกลุ่มประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มตัวอย่างผู้ขอใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำนวน 30 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.33 มาใช้บริการที่หน่วยงาน 3-4 ครั้ง/ปี รองลงมา ร้อยละ 23.33 มาใช้บริการที่หน่วยงาน 1-2 ครั้ง/ปี ร้อยละ 20.00 มาใช้บริการที่หน่วยงาน 5 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป ร้อยละ 6.67 มาใช้บริการที่หน่วยงาน 3 - 4 ครั้ง/เดือน และ ร้อยละ 3.33 มาใช้บริการที่หน่วยงาน 1-2 ครั้ง/เดือน และ 5 ครั้ง/ปี ขึ้นไป ช่วงเวลามารับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 73.33 มาใช้บริการช่วงเช้าตั้งแต่เวลา 08.30 - 10.00 น. รองลงมา ร้อยละ 10.00 มาใช้บริการช่วงสายและช่วงบ่ายตั้งแต่เวลา 10.01-12.00 น. และ เวลา 12.01 – 14.00 น. และ ร้อยละ 6.67 มาใช้บริการช่วงบ่ายตั้งแต่เวลา 14.01 จนถึงเวลาปิดทำการ และเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิง ร้อยละ 60.00 และเพศชาย ร้อยละ 40.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ 61 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 43.33 รองลงมาอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 33.33 และอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 23.33 และส่วนมากมีสถานภาพสมรสแล้วและหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 26.67

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 73.33 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 26.67 ด้านการประกอบอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 53.33 รองลงมา เป็นค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 30.00 และอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 16.67 ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ร้อยละ 76.67 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 23.33



## ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา(ถนน,สะพาน,ท่อระบายน้ำ)

ผลการศึกษาความพึงพอใจ ผู้ขอใช้บริการงานด้านโยธา(ถนน,สะพาน,ท่อระบายน้ำ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง พบว่าภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.84 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.85 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านปรากฏผลการศึกษาดังนี้

### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.22

### 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.89

### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.58

### 4. ด้านช่องทางการให้บริการ

มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.67

## ด้านที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

### สรุปผลการศึกษา

#### ลักษณะของกลุ่มประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มตัวอย่างผู้ขอใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำนวน 50 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 42.00 มาใช้บริการที่หน่วยงาน 3-4 ครั้ง/ปี รองลงมา ร้อยละ 36.00 มาใช้บริการที่หน่วยงาน 5 ครั้ง/ปี ขึ้นไป ร้อยละ 10.00 มาใช้บริการที่หน่วยงาน 1-2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 6.00 มาใช้บริการที่หน่วยงาน 5 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป ร้อยละ 4.00 มาใช้บริการที่หน่วยงาน 3-4 ครั้ง/เดือน และร้อยละ 2.00 มาใช้บริการที่หน่วยงาน 1-2 ครั้ง/ปี ช่วงเวลามาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.00 มาใช้บริการช่วงเช้าตั้งแต่เวลา 08.30-10.00 น. รองลงมา ร้อยละ 38.00 มาใช้บริการช่วงสายตั้งแต่เวลา 10.01-12.00 น. ร้อยละ 10.00 มาใช้บริการช่วงบ่ายตั้งแต่เวลา 12.01 – 14.00 น. และร้อยละ 6.00 มาใช้บริการตั้งแต่เวลา 14.01 ถึงเวลาปิดทำการ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยมีเพศชาย ร้อยละ 64.00 และเพศหญิง ร้อยละ 36.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 62.00 รองลงมาอายุระหว่าง 15-30 ปี ร้อยละ 22.00 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 10.00 และอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6.00 และส่วนมากมีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 30.00 ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 28.00 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า



ร้อยละ 22.00 จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 20.00 จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 16.00 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 14.00 ด้านการประกอบอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 48.00 รองลงมา คือ เกษตรกร/ประมง ร้อยละ 30.00 ตามลำดับ

ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท ร้อยละ 50.00 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ร้อยละ 44.00

### ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผลการศึกษาความพึงพอใจ ผู้ขอใช้บริการงานด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดระยอง พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.76 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.30 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

#### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.93

#### 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.93

#### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.25

#### 4. ด้านช่องทางการให้บริการ

มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.91 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.20

### ด้านที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ)

#### สรุปผลการศึกษา

##### ลักษณะของกลุ่มประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มตัวอย่างผู้ขอใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดระยอง จำนวน 100 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 26.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 1- 2 ครั้ง/เดือน รองลงมา ร้อยละ 22.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 3-4 ครั้ง/ปี ร้อยละ 18.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 3-4 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 14.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 5 ครั้ง/ปี ขึ้นไป ร้อยละ 11.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 5 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป และร้อยละ 9.00 มารับบริการที่หน่วยงาน 1-2 ครั้ง/ปี ช่วงเวลามารับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.00 มาใช้บริการช่วงเช้าตั้งแต่เวลา 08.30-10.00 น. รองลงมา ร้อยละ 39.00 มาใช้บริการช่วงบ่ายตั้งแต่เวลา



10.01-12.00 น. เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมี เพศชาย ร้อยละ 49.00 และ เพศหญิง ร้อยละ 51.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ร้อยละ 31.00 รองลงมา อายุระหว่าง 51 - 60 ปี ร้อยละ 24.00 อายุระหว่าง 15 - 30 ปี ร้อยละ 23.00 และอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 22.00 ด้านสถานภาพ ส่วนมากมีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมา สถานภาพ โสด ร้อยละ 24.00 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 20.00 ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 41.00 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 37.00 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าร้อยละ 15.00 และระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 5.00 ด้านการประกอบอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 40.00 รองลงมาอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 21.00 และอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 15.00 ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท ร้อยละ 49.00 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ร้อยละ 34.00

### **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และโรคไม่ติดต่อ)**

ผลการศึกษาความพึงพอใจ ผู้ขอใช้บริการงานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และโรคไม่ติดต่อ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.77 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.43 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

#### **1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.83

#### **2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.67

#### **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20

#### **4. ด้านช่องทางการให้บริการ**

มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40



#### ด้านที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ด้อยโอกาส, เด็กและเยาวชน)

##### สรุปผลการศึกษา

##### ลักษณะของกลุ่มประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มตัวอย่างผู้ขอใช้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 30.00 มาใช้บริการที่หน่วยงาน 5 ครั้ง/ปี ขึ้นไป รองลงมา ร้อยละ 28.00 มาใช้บริการที่หน่วยงาน 3-4 ครั้ง/ปี ร้อยละ 14.00 มาใช้บริการที่หน่วยงาน 1-2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 11.00 มาใช้บริการที่หน่วยงาน 3-4 ครั้ง/เดือน และ ร้อยละ 9.00 มาใช้บริการที่หน่วยงาน 1-2 ครั้ง/ปี ช่วงเวลามาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.00 มาใช้บริการช่วงเช้าตั้งแต่เวลา 8.30-10.00น. รองลงมา ร้อยละ 41.00 มาใช้บริการช่วงบ่ายตั้งแต่เวลา 10.01-12.00น. เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.00 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.00 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 61 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 16.00 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 12.00 และอายุระหว่าง 15 – 30 ปี ร้อยละ 11.00 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมา สถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 23.00 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 22.00 ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมา จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 34.50 จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 24.50 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 2.00 ด้านการประกอบอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา มีอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 24.00 และอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.00 ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.50

##### ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ด้อยโอกาส, เด็กและเยาวชน)

ผลการศึกษาความพึงพอใจ ผู้ขอใช้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ด้อยโอกาส, เด็กและเยาวชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.85 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.01 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านปรากฏผลการศึกษาดังนี้

##### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.22



## 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.13

## 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.15

## 4. ด้านช่องทางการให้บริการ

มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.45

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง สามารถสรุประดับความพึงพอใจทั้ง 4 งานที่ให้บริการต่อประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้ดังนี้

**ตารางที่ 30** สรุประดับความพึงพอใจในการให้บริการในงานทั้ง 4 ด้าน

งานบริการทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านโยธา(ถนน,สะพาน,ท่อระบายน้ำ )	4.84	96.85	มากที่สุด
2.งานด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.76	95.24	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และโรคไม่ติดต่อ)	4.77	95.43	มากที่สุด
4. งานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ,ผู้พิการ,ผู้ด้อยโอกาส , เด็กและเยาวชน)	4.85	97.01	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.82</b>	<b>96.32</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 30 ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564) พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.35 โดยจำแนกเป็นด้าน คือ ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการด้าน งานด้านสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ,ผู้พิการ,ผู้ด้อยโอกาส, เด็กและเยาวชน) เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.85 (ร้อยละ 97.01) รองลงมา งานด้านโยธา(ถนน,สะพาน,ท่อระบายน้ำ ) มีค่าเฉลี่ย 4.84 (ร้อยละ 96.85) งานด้านสาธารณสุข (การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และโรคไม่ติดต่อ) มีค่าเฉลี่ย 4.77 (ร้อยละ 95.43) งานด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีค่าเฉลี่ย 4.76 (ร้อยละ 95.24) ตามลำดับ





### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาจากผลการศึกษา

1. ภายใต้สถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหลายมิติของสังคมปัจจุบันนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำงานบริการที่ต้องรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทำให้ต้องมีการปรับรูปแบบของการบริการอย่างต่อเนื่อง และเป็นทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ให้ทันทั่วทั้ง
2. การบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากดำเนินการมาได้สักระยะอย่างต่อเนื่องแล้ว ควรมีการถอดบทเรียนการบริการ อาจพบเจอทั้งข้อดีและข้อควรปรับปรุงในการบริการจากคนภายในองค์กรเอง และสามารถจัดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมทั้งผู้บริการและผู้รับบริการ ได้อย่างสมดุลต่อไป

## บรรณานุกรม

### หนังสือภาษาไทย

- กุลธน ธนาพงศธร. (2522). *นโยบายรัฐ อะไร ทำไม และอย่างไร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชิตพงษ์ เปลี่ยนขำ. (2535). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐภาพงศ์ อภิโชติเดชาสกุล และคณะ. (2560). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอลำดวน จังหวัดสตูล*, รายงานฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: แดเน็กซ์อินเตอร์คอร์ปอเรชั่น.
- ณัฐภาพงศ์ อภิโชติเดชาสกุล และคณะ. (2561). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอลำดวน จังหวัดสตูล*, รายงานฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: แดเน็กซ์อินเตอร์คอร์ปอเรชั่น.
- ณัฐภาพงศ์ อภิโชติเดชาสกุล และคณะ. (2562). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลป่าบอน อำเภอบ้านนา จังหวัดพัทลุง*, รายงานฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: แดเน็กซ์อินเตอร์คอร์ปอเรชั่น.
- เบญจวรรณ วรรณวิสุข. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอลำดวน จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปฐม มณีโรจน์. (2536). *ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประภัสสร อะวะดี. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ประยูร กาญจนดุล. (2535). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. *ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 134 ตอนที่ 40 ก (วันที่ 6 เมษายน 2560)*
- รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และคณะ. (2562). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี*, รายงานฉบับสมบูรณ์.
- วรภรณ์ บุตรพรหม. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแก่งอำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น



- วุฒิสาร ตันไชย. (2546). การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : เอ พี กราฟฟิค ดีไซน์ และการพิมพ์.
- ศิรินารถ บัวสอน. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศิริพร ตันติพลูวินัย. (2538). การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.
- สาโรช ไชยสมบัติ. (2543). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุนารี แสนพยุทธ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สุธรรม ฆนาบศักดิ์. (2557). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (พิมพ์ครั้งที่ 1). สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริหาร. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ยูพีซีแอล บุ๊คส์.
- อมรรัตน์ บุญญา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล พวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

### หนังสือภาษาต่างประเทศ

- Bartol, Kakhryn M., and Martin, David C. (1991). *Management*. New York : McGraw-Hall.
- Bitner, M.J. (1995). "Building service relationships: It's all about promises." *Journal of the Academy of Marketing Science* 23.
- Bouman, James. and David L. Jr. Noman. (1975). *Attitudes Toward the Public Service : A Survey of University Students, Public personal Management.*; March-April.
- Buzzell, Robert D., Bradley, T. Gale, and Ralph, G. M. Sultan. (1975). "Market Share-A Key to Profitability." *Harvard Business Review* 53 (January-February).
- Buzzell, Robert D., and Bradley, T. Gale. (1987). *The PIMS Principles*. New York: The Free Press
- Crosby: B. (1988). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.
- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992). "Measuring Service Quality : A Re-examination and Extension." in *Journal of Marketing*, 56(7).
- Etzioni, Amitai. (1964). *Modern Organizations*. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.
- Gronroos. C. (1990). "Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface." in *Journal of Business Research*, 20(1).



- Gronroos. C. (1982). *Strategic Management and Marketing in the Public Sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Management.
- Hutchins, D. (1985). *Achieve Total Quality*. UK : Fitzwilliam Publishing.
- Juran, J.M. and F. M. Gryna. (1988). *Juran's Quality Control Handbook*. 4th ed. New York : McGraw Hill.
- Koehler, J. W., & Pankowski, J. M. (1996). *Quality Government: Designing, Developing and Implementing TQM*. New Jersey: St. Lucie Press.
- Kurtz D.L. et Clow K.E. (1998). *Services marketing*, John Wiley & Sons, New York.
- Lowi , Theodore J. (1968). "American Business, Public Policy, Case Studies, and Political Theory.", in *World Politics*. XVI July. \_\_\_\_\_. (1979). *Politics of Disorder*. W. W. Norton & Co. Dissertation Abstracts International, 58
- Khantanapha, Napaporn (2000). *An Empirical Study of Service Quality in Part-time MBA Program in Private and Public Universities in Thailand*. Dissertation submitted to the Degree of Doctor of Business Administration, Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship, Nova Southeastern University.
- Lewis, C.R., and Bloom,H.B. (1983). "The Marketing Aspects of Service Quality, in *Emerging Perspectives on Services Marketing*." in Berry, L., Shostack G., and Upah, G., eds, Chicago: American Marketing.
- Lovelock. C. H. (1996). *Service Marketing*. Upper Saddle River, Hew Jersey: Prentice-Hall.
- Millet, John D. (1954). *Management in the public Service*. New York : McGraw-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. in *Journal of marketing*. 49, Fall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.(1988) "SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64 (1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL : A multi-item scale for measuring consumer perception of service quality*. *Journal of Retailing*, 64 (1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service : Balancing customer perceptions and expectations*. New York : The free press.
- Rust, R. T. & Zahorik, A.J. (1993). *Customer satisfaction, customer retention, and market share*. *Journal of Retailing*, 69.
- Schmenner, Roger W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliifs, NJ Prentice-Hall.
- Steve and Cook. (1995). *Practucak Teanwork for Customer Service*. Team Performance Management. Vol.l, Iss.
- Wisher, J.D. and Corney, W.J., (2001) "Comparing practices for capturing bank customer feed back-Internet versus traditional banking." *Benchmarking : An International Journal* 8(3).



Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions*. New York : The Free Press.

Zineldin, M. (1996). "Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection." *International Journal of Bank Marketing* 14 (6).

### ออนไลน์

ชัชวาลย์ ทัดศิริวิช. (2554). คุณภาพการให้บริการ. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2558 จาก [http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?bookID=1285](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285)

วรินดา คณศาคติ. (2558). บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/422467>



## ภาคผนวก



**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจําปีงบประมาณปี พ.ศ. 2564)**  
**ชื่องานบริการด้าน.....**  
**สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....**

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อ.เขาชะเมา จ.ระยอง (ประจําปีงบประมาณ พ.ศ.2564) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ **อบต.เขาชะเมา** เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการและการพัฒนาองค์การโดยข้อมูลที่ได้จะทำการแปรผลเป็นรายกลุ่มโดยจะไม่กระทบต่อท่านแต่อย่างใด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านหรือเติมข้อความในช่องว่าง

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น**

1. ตั้งแต่เดือนตุลาคม ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้ง/เดือน หรือ.....ครั้งต่อปี
2. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ช่วงใด  
 8.30 – 10.00 น.    10.01 – 12.00 น.    12.01 – 14.00 น.    14.01 ถึงเวลาปิดทำการ

**ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ      1.  ชาย                              2.  หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส      1.  โสด    2.  สมรส                              3.  ม่าย / หย่า / แยกกันอยู่
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด  
 1.  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน      2.  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 3.  มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า      4.  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
 5.  ปริญญาตรี    6.  สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ      1.  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ      2.  ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท  
 3.  ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ      4.  ค่าขายย่อย/อาชีพอิสระ  
 5.  นักเรียน/นักศึกษา      6.  รับจ้างทั่วไป  
 7.  แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ      8.  เกษตรกร/ประมง  
 9.  ว่างาน    10.  อื่น ๆ โปรดระบุ.....
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท
7. ปัจจุบันอาศัยอยู่เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน**

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง.มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					



ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์.ทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร .....โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 “คุณภาพความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
<b>4. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
4.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์ ฯลฯ					
4.2 ช่องทางมีความสะดวกและเพียงพอ					

\*โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ (ชื่องานบริการ).....

.....

\*โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริหาร (ชื่อบริการ).....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม