

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 สำคัญเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐธรรมนูญ มาตรา 76 กำหนดว่า “รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือ และช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ รัฐพึงดำเนินการให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไป ตามระบบคุณธรรม โดยกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ใดใช้อำนาจ หรือกระทำการ โดยมีขอบที่เป็น การ ก้าวก้าวหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระบวนการแต่งตั้งหรือการพิจารณาความดี ความชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รัฐพึงจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวล จริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว” นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงระบบการทำงานของภาครัฐว่าจะต้องมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่พร้อมกับพัฒนาระบบ การทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และให้รัฐมุ่งเน้นการทำงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สถาบันพระปกเกล้า, 2561)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน คือ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค และระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร

เมืองพัทยา) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่น เฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันในทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหา หรือความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่าง ๆ ของตนเองจึงเป็นการแก้ปัญหาหรือให้บริการสาธารณะต่างๆ ตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดความรวดเร็ว นอกจากนี้ การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง และเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิท พวงงาม, 2559, หน้า 6)

หลักการให้บริการสาธารณะกับประชาชนผู้เป็นเจ้าของภาษีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าเป็นบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย ผู้บริหารในระดับท้องถิ่นต้องมุ่งเน้นการบริหารงานให้ผู้ดำเนินงานในหน่วยงานให้บริการภาคประชาชนเป็นอย่างดี เนื่องจากการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันจำเป็นต้องมีแนวคิดของการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงาน และการบริหารการเปลี่ยนแปลง (performance public management and change) ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในการรองรับการกระจายอำนาจ การบริหารจากส่วนกลางมายังส่วนภูมิภาค และสุดท้ายคือส่วนท้องถิ่น โดยภารกิจที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับส่วนท้องถิ่นต่อการบริการภาคประชาชน ตลอดจนการประเมินผลการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเตรียมพร้อมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองด้วยการเสริมสร้างองค์ความรู้ ต่อยอดประสบการณ์ เพิ่มวิสัยทัศน์ และทราบถึงศักยภาพในการบริหารของท้องถิ่นเองในการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการจึงเป็นเป้าหมายหลักที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการ เพราะคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นตัวชี้วัดที่ดีที่สุดในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นอย่างดี ดังที่ ซีแธมล พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman & Berry, 1990, p. 9) เสนอว่า คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพก็คือผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Parasuraman ได้กำหนดปัจจัยของคุณภาพบริการ 5 ประการ คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา (2564) เป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นของรัฐที่ทำหน้าที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีความสุข เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานต่าง ๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร เพื่อการให้บริการดังกล่าวเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสาได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำผลจากการสำรวจดังกล่าวไปปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กำหนดการประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ภารกิจงาน ประกอบไปด้วย 1) งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) 2) งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) 3) งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) และ 4) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสาจึงได้ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีทำการสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เพื่อนำผลจากการสำรวจดังกล่าวไปปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น และนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการปฏิบัติราชการให้เกิดคุณภาพบริการอย่างเป็นรูปธรรม มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และความเอาใจใส่ผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จำนวน 4 งาน คือ 1) งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) 2) งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) 3) งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) และ 4) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ กำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบด้วย 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## ขอบเขตของการวิจัย

การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่รับบริการ ใน 4 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 คือ งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) จำนวน 196 คน งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) และงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) จำนวน 616 ครั้งเรือน และงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ จำนวน 1,273 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา, 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่รับบริการ ใน 4 ภารกิจงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างของ 4 ภารกิจ คือ กลุ่มตัวอย่างของ งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) จำนวน 132 คน งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น ๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) จำนวน 243 คน งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) จำนวน 243 คน และงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ จำนวน 304 คน

## 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภารกิจงาน ประกอบด้วย

- 2.1 งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน)
- 2.2 งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า)
- 2.3 งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค)
- 2.4 งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการและประโยชน์สูงสุดที่ประชาชนจะได้รับจากการให้บริการที่มาจากการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การประเมินคุณภาพการให้บริการ หมายถึง กระบวนการในการวิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพการให้บริการตามภารกิจงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ที่ขอรับการประเมินการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการได้รับการบริการหรือได้รับความสะดวกสบายของประชาชนผู้รับบริการจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา

4. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง กระบวนการในการวิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ ภายหลังจากการได้รับการบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการวิจัยครั้งนี้สามารถจำแนกความพึงพอใจเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการอย่างมีระบบไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน รวมถึงการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และบริการอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ

4.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง มีการให้บริการประชาสัมพันธ์ติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน มีช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook

4.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การดำเนินการบริการโดยเจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายและสื่อสารอย่างสุภาพ มีความเป็นมิตรไมตรีให้บริการด้วยความ

เต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ตลอดจนสามารถสื่อสารตอบข้อซักถามและอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง

4.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

5. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสาใน 4 งาน คือ งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) และงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

6. การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การปฏิบัติงานบริการตามอำนาจหน้าที่ของเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในที่นี้ผู้ศึกษาขอกกล่าวถึงเฉพาะงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ขอรับการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการจำนวน 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) 2) งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) 3) งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) และ 4) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

7. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้คณะผู้บริหาร ข้าราชการ และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี นำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการดำเนินงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้มาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี อันจะนำไปสู่การกำหนดนโยบายและการจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพต่อไป

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ศึกษาแนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ
4. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

#### ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้หลากหลายความหมาย ดังนี้

บรรจบ กาญจนกุล (2546, หน้า 13) ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

ชำนาญ ภูเอี่ยม (2548, หน้า 7-8) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ ที่ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า service นั้น คือ คุณภาพของการให้บริการที่ดี ดังนี้

- S = Smiling & Sympathy คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส เห็นอกเห็นใจประชาชน
- E = Early Response คือ การให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจ มีต้องให้ประชาชนร้องขอ
- R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน
- V = Voluntariness Manner คือ การให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ
- I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

C = Courtesy คือ กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่า

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549, หน้า 7) ได้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตนแต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550, หน้า 19) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับรายการสินค้า โดยทั่วไปแล้ว บริการไม่ต้องการเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรมผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

ราชัน นาสมพงษ์ (2563) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ซิเนลดิน (Zineldin, 1996) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่ง หรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด



วิษเซอร์ และคอร์นี่ (Wisher & Corney, 2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งคุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (superiority of the service)

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ หรือกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่าย เป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะ ไม่เป็นผลให้เกิดการเป็นเจ้าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจมีผลิตภัณฑ์หรือสินค้าเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

### ลักษณะองค์ประกอบของการบริการ

งานบริการเป็นธุรกิจที่มีลักษณะต่างจากธุรกิจการขายสินค้าทั่วไป นักวิชาการ และหลายหน่วยงานได้มีการกำหนดลักษณะ องค์ประกอบของการบริการไว้หลากหลาย ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญยรัตน์ (2548, หน้า 13) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน ประกอบด้วย

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2548, หน้า 1-9) ได้สรุปแนวคิดของกิลเบิร์ตและเบิร์ดเฮด เกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของการให้บริการ ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (results) หรือ (impacts) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ

การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ สามารถวัดได้จากความคิดเห็น หรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการนั้น หลักการให้บริการสาธารณะ มีหลักสำคัญ อยู่ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอโดยตัวบทกฎหมาย
4. การสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดก็ตาม ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกันเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยเสมอหน้ากัน

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 14) ได้กล่าวว่าลักษณะของการบริการสามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ลักษณะได้ดังนี้

1. บริการไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) เราไม่สามารถมองเห็น จับต้องหรือรู้สึกถึงการบริการใดๆ ก่อนการซื้อและรับบริการได้ แต่สามารถรับรู้ได้ว่า บริการนั้นดีหรือไม่ ก็ต่อเมื่อได้เข้ารับบริการนั้นๆ แล้ว ในขณะที่ผู้บริโภคสามารถมองเห็น จับต้องหรือพิจารณาคุณสมบัติของสินค้าได้ก่อนการซื้อ เนื่องจากสินค้าจะมีตัวตนและคุณสมบัติที่ชัดเจน ซึ่งช่วยให้ผู้บริโภคทราบข้อมูลจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้ จึงทำให้ผู้ตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น และง่ายต่อการตัดสินใจซื้อบริการ

2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (inseparability) การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและการบริโภคออกจากกันได้ ดังนั้น จึงเป็นข้อจำกัดในด้านผู้ให้บริการที่เป็นบุคคล และข้อจำกัดด้านเวลา ซึ่งสามารถให้บริการได้เพียงครั้งละ 1 ราย พนักงานผู้ให้บริการ 1 คน จึงไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าหลายๆ รายในเวลาเดียวกันได้ ในขณะที่สินค้าแยกกระบวนการผลิต การจัดจำหน่าย การซื้อ และการบริโภคออกจากกันได้อย่างชัดเจน

3. การบริการไม่มีความแน่นอน (variability) ในขณะที่การผลิตสินค้าอาศัยปัจจัยสำคัญคือ วัตถุดิบ เครื่องจักร และกระบวนการผลิต ที่สามารถเตรียมพร้อม ตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพของสินค้าได้ง่ายกว่า แต่ปัจจัยการให้บริการไม่ได้มีเพียงวัตถุดิบ เครื่องจักรหรือกระบวนการบริการที่เหมือนกันเพียงเท่านั้น แต่อยู่ที่ส่วนบริการ และเกิดขึ้นเฉพาะสถานการณ์เดียวเท่านั้น คือเมื่อให้บริการและรับบริการ ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับบุคคล คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งส่วนใหญ่ต้องอาศัยความพร้อมของพนักงาน รวมถึงความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจของ

ผู้รับบริการด้วย ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้และประเมินคุณภาพของบริการเช่นกัน เมื่อเกิดความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ ก็อาจส่งผลต่อการประเมินคุณภาพที่ลำเอียง (bias) ด้วยเช่นกัน

4. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (heterogeneous) การผลิตสินค้าสามารถจัดทำมาตรฐานได้ชัดเจนทั้งรูปแบบ คุณภาพ และปริมาณ ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์ในการผลิต ควบคุม และสามารถตรวจสอบได้ เนื่องจากสามารถกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการผลิตได้ชัดเจนมากกว่า ในขณะที่การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ กลับเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้กระบวนการบริการเกิดความสะดวกและคู่มือตัวตน แต่ปัจจัยหลักที่ช่วยในการให้บริการ คือ “คน” และคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับทักษะ ความสามารถ ของผู้ให้บริการแต่ละคน

5. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) เนื่องจากบริการผลิตได้เพียงครั้งละหนึ่งหน่วย และจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการซื้อและรับบริการในขณะเดียวกัน แต่ปัญหาของธุรกิจบริการคงจะไม่เกิดขึ้น หากความต้องการซื้อและความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน จึงทำให้เกิดการบริการไม่เพียงพอ และสูญเสียโอกาสกับลูกค้ารายอื่นๆ ที่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ และเกิดความสูญเสียแก่พนักงานที่ต้องอยู่ว่างๆ ในขณะที่ลูกค้าน้อย ในขณะที่ธุรกิจผู้ผลิตสินค้าสามารถทำการคาดคะเนล่วงหน้าและทำการผลิตเก็บไว้ เพื่อรองรับปริมาณความต้องการซื้อที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ แต่การบริการไม่สามารถทำได้

โกรนรูส (Gronroos, 1990, pp. 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมดว่า เป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด ภาพลักษณ์ขององค์กร การสื่อสารแบบปากต่อปาก และความต้องการของลูกค้า

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่ ทัศนคติเรื่องคุณภาพการให้บริการของ Gronroos ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่าลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการ ว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้นั่นเอง ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวัง จะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

คอตเลอร์ (Kotler, 2000) กล่าวถึงลักษณะของการบริการที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไปเอาไว้ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) เนื่องจากบริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจการจึงต้องสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับคุณภาพและประโยชน์จากบริการดังกล่าวอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงองค์ประกอบต่างๆ ดังต่อไปนี้

1.1 สถานที่ (place) ต้องเป็นแหล่งที่น่าเชื่อถือ สามารถสร้างความเชื่อมั่น และให้ความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (people) ผู้ให้บริการต้องแต่งตัวเหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดี

1.3 เครื่องมือ (equipment) ความพร้อมของอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ อุปกรณ์ต้องมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาต่างๆ และเทคนิคที่ใช้จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการ และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อตราสินค้า หรือ เครื่องหมายการค้า ควรจะสื่อความหมายได้ เพื่อให้ผู้บริโภคจำได้ และเรียกหาได้อย่างถูกต้อง

1.6 ราคา (price) ราคาที่กำหนดควรอยู่ในระดับที่เหมาะสมกับระดับการให้บริการ นอกจากนี้การกำหนดราคาจะต้องชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม หรือไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า ดังนั้นความต้องการสูงขึ้นไปกว่าที่คาดการณ์ไว้ ก็จะทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่ทัน ทำให้สูญเสียรายได้ในส่วนนี้ไป

3. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (inseparability) ธรรมชาติของการให้บริการนั้นจะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน จึงทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกขายตามส่วนได้

4. มีความหลากหลาย (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

### การประเมินคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเกิดจากกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบมีการวางแผนจัดการให้บริการโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก แนวคิดการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลการเพื่อหาคุณภาพการให้บริการ นำเสนอได้ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2546) กล่าวว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. รูปธรรม (tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้

2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอและความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่า ตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4. ความมั่นใจได้ (assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

5. ความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2547, หน้า 183-186) ได้นำเสนอแนวความคิดของ Parasuraman และคณะ เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ จากการศึกษา พบว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (perceived service quality) กับ “บริการที่รับรู้” (perceived service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจ (reliability) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้องโดยที่มีต้องมีผู้ช่วยเหลือ

2. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (tangibles) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่างๆ

3. การสนองตอบลูกค้า (responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

4. ความน่าเชื่อถือ (credibility) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

5. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลัษงสัย

6. ความสะดวก (access) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

7. การสื่อสาร (communication) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

8. ความเข้าใจลูกค้า (understanding the customer) พยายามที่จะทำความรู้จักเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า

9. ความสามารถ (competence) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า

10. ความสุภาพและความเป็นมิตร (courtesy) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

สเปชเลอร์ (Spechler, 1988) กล่าวว่า รูปแบบที่มีประสิทธิผลของคุณภาพการบริการในแต่ละบริษัทก็จะมีกระบวนการหรือระบบงานที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้ว แต่ละกระบวนการจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่จะเป็นกุญแจไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องค้นหาปัจจัยสำคัญให้พบ และทำการปรับปรุงระบบงานหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง และสร้างให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าภายในและภายนอก โดยมีปัจจัยสำคัญสองประการที่จะต้องตระหนักอยู่เสมอ นั่นคือ การเพิ่มผลผลิต (productivity) และคุณภาพ (quality) จาก service quality effectiveness model จะพบว่าเน้นถึงความสำเร็จของกระบวนการไปสู่ความเป็นเลิศของคุณภาพการบริการโดยรูปแบบจะกำหนดแนวทางและทิศทางของความสำเร็จของงานบริการ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญ 7 ประการ คือ

1. การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ (customer satisfaction and beyond)
2. การประกันคุณภาพ (quality assurance)
3. วิธีการ ระบบ และเทคโนโลยี (methods, system and technology)
4. การตระหนักถึงคุณภาพ (quality awareness)
5. การฝึกอบรม (training)
6. การมีส่วนร่วม (involvement)
7. การเป็นที่รู้จักการยอมรับนับถือ (recognition)

ซีแธมล พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p.28) ได้นำ SERVQUAL มาใช้เพื่อศึกษาคุณภาพบริการในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง เป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กร โดยหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักประกอบด้วย

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

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ 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 และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ

นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

จากแนวคิดการประเมินคุณภาพการให้บริการ สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเกิดจากการให้บริการของลูกค้า หน่วยงาน หรือองค์กร ที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการ และประโยชน์ของลูกค้าที่มาใช้บริการ แบ่งเป็น 4 ด้านที่สำคัญ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้น ผู้ค้า หน่วยงาน หรือองค์กรจะต้องพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นด้านระบบงาน เทคโนโลยี สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตลอดจนการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สร้างความเชื่อถือ และความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการสามารถเข้าถึงผู้รับบริการ ตอบสนองความต้องการ และสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้มากที่สุด

## แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายลักษณะ ดังนี้

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, หน้า 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

พิบูล ทิปะปาล (2549, หน้า 30-31) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความพึงพอใจหรือผิดหวัง อันเป็นผลเนื่องมาจากการเปรียบเทียบผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่ถูกค่าได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งมีอยู่ 3 ระดับ ดังนี้

1. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ได้ต่ำกว่าความคาดหวังเอาไว้ ลูกค้าจะรู้สึกไม่พอใจ
2. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังแล้ว ลูกค้าก็จะรู้สึกพอใจ
3. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ดีเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังแล้ว ลูกค้าจะรู้สึกว่ามี ความรู้สึก ยิ่งพอใจมาก หรือแม้แต่ว่า รู้สึกประทับใจ

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข (2559, หน้า 29) ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะ เป็นความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าว



โอลิเวอร์ (Oliver, 1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ การตอบสนองที่แสดงถึงการรู้ความประสงค์ของลูกค้าเป็นวิจาร์ณญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

ฮอร์นบี้ (Hornby, 2000) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

คอตเลอร์ และเคลเลอร์ (Kotler & Keller, 2006, p. 136) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงาน ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง (customer Expectations) หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานว่าต่ำกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ (dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและเข้าใจการทำงานตรงกับความคาดหวัง บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ(satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (delighted) ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าและประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของการทำงานนั้นๆ ต่อบุคคลอื่นต่อไปยังผลของการทำงานสูงกว่าความคาดหวังเท่าใดผู้บริโภคจะยิ่งพึงพอใจมากเท่านั้น

จากการศึกษาความหมายที่นักวิชาการกล่าวไว้สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก การแสดงออกทางพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีความสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป

### การประเมินความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก การวัดความพึงพอใจจำเป็นต้องมีเครื่องมือซึ่งมีนักวิชาการกำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ ลูกค้าจะรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนาแล้วอยู่หนึ่งไม่เปลี่ยนแปลงแต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการ บางรายอาจจะมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันแต่ละคนรวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง

2. ผู้ให้บริการความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ความสามารถความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการรวมถึงความเต็มใจในการให้บริการให้บริการของพนักงาน

3. สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น อากาศแสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับประทานอาหาร หรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยแถวที่ยาวเหยียดของธนาคาร ในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่พอใจใช้บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารในวันนั้นลูกค้าจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติ สิ่งที่สามารถทำได้คือต้องจัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพ

สรชัย พิศาลบุตร (2551, หน้า 98-99) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า หรือ ผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลาง หรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

สุมิตร สุวรรณ และรัชณี ชูทอง (2553, หน้า 45) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานเลขาธิการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำแพงแสน โดยการพัฒนาเกณฑ์แบบมีส่วนร่วมโดยบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ไซเทคนิคการสนทนากลุ่มย่อย ผลการวิจัยทำให้ได้เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานเลขาธิการ ทั้งหมดจำนวน 9 ข้อ ดังนี้

1. มีกิริยาวาจา สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
2. มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ
3. มีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการ
4. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
5. มีการแต่งกายที่เหมาะสม
6. มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
7. สามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจ
8. ให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันเวลา
9. ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

มุลลินส์ (Mullins, 1969) กล่าวว่า เนื่องจากความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ดังนั้น การวัดความพึงพอใจจึงเป็นการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคล ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกความคิดเห็นของตนในแบบสอบถามที่ออกแบบมาเพื่อวัดความพึงพอใจในด้านต่างๆ การวัดความพึงพอใจแบบนี้คุณภาพของข้อมูลที่ได้ จะขึ้นอยู่กับคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยต้องมีความรู้ความเข้าใจในการออกแบบแบบสอบถาม เพื่อให้ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง โดยผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ และพูดคุยกับกลุ่มตัวอย่างโดยตรง การวัดความพึงพอใจแบบนี้ต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการพูดจา กริยา ท่าทาง การวัดความพึงพอใจแบบนี้ต้องอาศัยใช้เวลาค่อนข้างมาก และต้องอาศัยการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า วิธีการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น มีวิธีการที่ใช้ในวัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 วิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม และการสังเกต ซึ่งในการวัดสามารถใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใดหรือใช้ร่วมกันได้ทั้ง 3 วิธี เพื่อให้สามารถวัดความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการนั้นๆ

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

### ลักษณะของความพึงพอใจในการให้บริการ

การบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มีความจำเป็นต่อการประกอบอาชีพ หรือธุรกิจต่างๆ มีนักวิชาการหลายท่านเสนอลักษณะแนวทางสำหรับผู้ให้บริการ ไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เดชคุปต์ และคณะ (2542, หน้า 24-25) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของ

การบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับบริการจริงตามกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ถ้าข้อยืนยันเพียงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะว่าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 173) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการบริการทุกคน ควรที่จะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจไว้อย่างถี่ถ้วน อันได้แก่

1. ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้

ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อนโฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น

2. ความพึงพอใจ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าจากผู้อื่น หรือแม้แต่ข้อมูลที่ได้จากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรได้รับการบริการ (expectation) และจะมีอิทธิพลต่อผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังแล้ว ทำให้เกิดการยืนยันความถูกต้อง (confirmation) ต่อการบริการและเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังแล้ว จะเกิดเป็นการยืนยันความไม่ถูกต้อง (disconfirmation) และสามารถที่จะเกิดเป็นความไม่พึงพอใจในการบริการนั้น ๆ ได้

3. ความพึงพอใจ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลา บุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการที่ได้มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น-ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไป ซึ่งสามารถที่จะสรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการนั้นจะมีอยู่ 3 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างและความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

### ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

การให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจนั้น นักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการไว้ ดังนี้

กุลนดา โชติมุกตะ (2538, หน้า 50-51) ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการประกอบด้วย ปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการจะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้น ว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่พิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (outcome of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (user) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่าใช้ธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่ กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (final work flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการให้บริการ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากรเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึงรวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้การบริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆ จากผู้ใช้บริการ

เอกภพ ตระกูลพานิชย์ (2545, หน้า 19-20) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะถ้าเป็นงานด้านการบริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้ง

ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

มุลลินส์ (Mullins, 1969) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

1. การให้บริการที่เสมอภาค (equitable service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เวลาอย่างเพียงพอ เหมาะสม และต้องมีคุณภาพด้วย

### ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539, หน้า 38-40) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของจดหมาย เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

นิวแมนและกิล (Naumann & Giel, 1995) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่าขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ (quality product & service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพสินค้าหรือบริการที่ได้มา มีคุณภาพดีก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น

2. ราคา (price) เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา และเห็นว่ามีความเหมาะสม ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคา ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

3. ภาพลักษณ์ร่วม (corporate image) เป็นสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันควรมีภาพลักษณ์ร่วม ทั้งการดำเนินธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

## การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

### ความหมายของการประเมิน

ความหมายของการประเมิน ได้มีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับการประเมินไว้หลายท่าน สรุปได้ดังนี้

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธ์ (2541) กล่าวว่า การประเมินผล เป็นการตัดสินคุณค่า หรือความเหมาะสมในสิ่งที่ประเมิน ซึ่งหากจะขยายความการประเมินเป็นการแยกแยะ วินิจฉัย (identification) เปิดเผยข้อเท็จจริง (clarifications) และการใช้ประโยชน์ (application) ของเกณฑ์ต่างๆ เพื่อตัดสินคุณค่า หรือความเหมาะสมของสิ่งนั้นๆ ในเรื่องคุณภาพการใช้ประโยชน์ การมีผลตามความเป็นจริง หรือการได้รับผลที่สอดคล้องตามเกณฑ์นั้น การประเมินมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ทราบว่าโครงการได้ผลอย่างไรหรือไม่ การดำเนินงานแต่ละขั้นตอนมีจุดบกพร่องควรแก้ไขอย่างไร ทำให้ผู้มีส่วนร่วมรับผิดชอบโครงการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของโครงการ ทั้งในปัจจุบันและการปรับปรุงโครงการในอนาคตให้มีประสิทธิภาพตามจุดมุ่งหมายอย่างแท้จริงได้



สมคิด พรหมจ้อย (2542) เสนอไว้ว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศ เพื่อช่วยในการบริหารซึ่งผู้บริหารสามารถใช้ในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการ ตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงาน ตลอดจนการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของโครงการ หรือแผนงานนั้นๆ ว่ามีมากน้อยเพียงใด

กู๊ด (Good, 1973) กล่าวไว้ว่า การประเมินผล คือ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับ ผลที่คาดว่าจะได้รับมีความแตกต่างเพียงใด

รอสซีและฟรีแมน (Rossi & Freeman, 1982) ได้ให้ความหมายของการประเมินผล ไว้ว่า เป็นการประยุกต์ใช้กระบวนการวิจัยทางสังคมศาสตร์อย่างเป็นระบบ เพื่อประเมินกรอบความคิด รูปแบบการดำเนินงานและประโยชน์ของแผนงานในการเข้าแทรกแซงทางสังคม กล่าวคือ การวิจัย ประเมินผลเกี่ยวข้องกับการใช้ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อวินิจฉัยและปรับปรุงการวางแผน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของแผนงาน

รูทแมน (Rutma, 1982, pp. 59-60) ให้ความหมายว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการ ทางวิทยาศาสตร์หรือการใช้วิธีการวิจัยเพื่อหาข้อมูลที่เป็นจริงและมีความเชื่อถือได้ของโครงการแล้ว พิจารณาตัดสินว่า โครงการนั้นบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือไม่ และด้วยคุณภาพของความสำเร็จนั้น เพียงใด

สรุปได้ว่า การประเมิน หมายถึง การตรวจสอบวัตถุประสงค์ของการดำเนินการว่าเป็นไปตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และบรรลุถึงเป้าหมายนั้นได้มากน้อยเพียงใด เพื่อช่วยให้ผู้ตัดสินใจมีการ พิจารณาถึงความคุ้มค่า ใช้ในการกำหนดนโยบายการวางแผนต่อไป

### องค์ประกอบของการประเมินความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534) กล่าวว่า การประเมินความพึงพอใจมักจะกระทำการวัดกันในเรื่อง ใดเรื่องหนึ่งหรือประเด็นหนึ่งใน 2 ประเด็น คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (job satisfaction) และความพึงพอใจต่อการให้บริการ (service satisfaction) ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นอย่างองค์การลักษณะ ใดหรือมีจุดมุ่งหมายของการดำเนินงานประการใดก็ตาม

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2557) ได้อธิบายเกี่ยวกับ องค์ประกอบของการประเมินความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการ บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการใน สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละ สถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพ

บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้ำธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำด้วยโมติริจิตของการบริการที่แท้จริง

สตัฟเฟิลบีมและซิงฟิลด์ (Stufflebeam & Shinkfield, 1990) ได้กำหนดการประเมินโครงการที่เรียกว่า “CIPP Model” ซึ่งเป็นการประเมินทั้งสภาวะแวดล้อม (context) ข้อมูลนำเข้า (input) กระบวนการ (process) และผลงาน (product) ของโครงการและเป็นรูปแบบการประเมินโครงการที่คณะกรรมการเกียรตินิยมทางการศึกษาให้การยอมรับเพื่อใช้ประเมินผลโครงการทางการศึกษาในสหรัฐอเมริกา การประเมินผลโครงการแบบ CIPP ให้ภาพที่ง่ายต่อการนำไปประยุกต์ใช้ของผู้ประเมินโครงการการดำเนินงานโครงการใดๆ ขององค์การจะต้องมีการประเมินสภาวะแวดล้อมของโครงการ (context evaluation) โดยจะต้องมีการประเมินทั้งสภาวะแวดล้อมภายนอกและสภาวะแวดล้อมภายในโครงการ ผลจากการประเมินสภาพแวดล้อมโครงการจะทำให้มีการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงโครงการ ซึ่งถ้าเป็นการตัดสินใจไม่เปลี่ยนแปลงโครงการ โครงการนั้นก็จะดำเนินงานต่อไปเป็นปกติ แต่ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงโครงการ ผู้ดำเนินโครงการจะต้องชี้แจงให้เห็นถึงปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหาของโครงการ ถ้าไม่สามารถหาแนวทางที่พอใจในการแก้ปัญหาได้ การประเมินข้อมูลนำเข้า (input evaluation) ก็จะได้รับการตัดสินใจดำเนินการ การประเมินข้อมูลนำเข้าจะต้องมียุทธศาสตร์หรือวิธีการประเมินที่เหมาะสม การทดสอบด้วยวิธีการต่างๆ จะต้องได้รับการพัฒนาขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้โครงการที่ได้รับการตรวจสอบข้อมูลนำเข้านี้เป็นโครงการที่สามารถดำเนินการได้ หลังจากนั้นก็ต้องมีการประเมินกระบวนการและผลผลิตหรือผลงาน ว่ากระบวนการทั้งสองชนิดนี้มีคุณค่าหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด ถ้ากระบวนการและผลผลิตได้รับการพิจารณาตัดสินว่าด้อยคุณค่า ไม่คุ้มกับทุนและแรงงานที่ลงไป โครงการนั้นอาจได้รับการตรวจสอบใหม่อีกครั้ง หรืออาจเลิกล้มไปเลยก็ได้ อย่างไรก็ตาม ถ้าโครงการนั้นมีกระบวนการและผลผลิตที่มีคุณค่าควรแก่ความพึงพอใจ โครงการนั้นจะได้รับการแก้ไขปัญหาและสามารถสนับสนุนให้ดำเนินการต่อไป

## ขั้นตอนการประเมินความพึงพอใจ

ภนิตา ชัยปัญญา (2541, หน้า 55) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุภมาส อังคุโชติ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์ (2550, หน้า 11) ได้กล่าวถึงกระบวนการในการประเมินตามรูปแบบของไทเลอร์ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมาย จุดหมาย หรือวัตถุประสงค์ทั่วไป (goal)  
2. จัดจำแนกวัตถุประสงค์ทั่วไปแล้วเขียนวัตถุประสงค์โดยใช้คำกริยาแสดงพฤติกรรมหรือเรียกว่าวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

3. กำหนดเนื้อหาหรือประสบการณ์การเรียนรู้ที่ต้องการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

4. เลือกวิธีการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาที่กำหนดไว้

5. ประเมินผลโดยการเปรียบเทียบข้อมูลกับวัตถุประสงค์

กลางเดือน โพชนา (2563) กล่าวว่า ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การประเมินความพึงพอใจประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าการฝึกอบรม ผู้ปฏิบัติงานใช้แบบฟอร์มการประเมินความพึงพอใจของการฝึกอบรม ในการประเมินผลการอบรมในคาบสุดท้ายของการอบรมในแต่ละหลักสูตร

2. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าโครงการ การประเมินโครงการบริการวิชาการแต่ละโครงการจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันตามที่กำหนดโดยผู้ว่าจ้าง ดังนั้นจึงไม่มีการกำหนดรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน อย่างไรก็ตามเมื่อสิ้นสุดโครงการ เจ้าหน้าที่ของฝ่ายจะติดตามสอบถามผลการประเมินโครงการจะหัวหน้าโครงการ

3. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าภายใน ในเดือนกรกฎาคมของทุกปี ฝ่ายจะทำการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าภายในได้แก่ วิทยากร ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ประสานงานบริการวิชาการกับฝ่ายฯ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้าภายใน แล้วทำการประมวลผลเพื่อเสนอต่อผู้บริหารฝ่ายพิจารณาดำเนินการปรับปรุงการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานของฝ่ายให้เหมาะสม และรายงานผลต่อคณะกรรมการบริการวิชาการของคณะฯเพื่อทราบและให้ข้อเสนอแนะ

4. ข้อมูลของการประเมินในข้อ 1 และ 2 จะป้อนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลงานบริการวิชาการของคณะฯ

5. ผลของการประเมินจะนำเข้าสู่การประชุมของกรรมการบริการวิชาการของคณะฯเพื่อทำการทบทวนผลการปฏิบัติงาน

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข (2559, หน้า 29) กำหนดขั้นตอนการวัดความพึงพอใจและไม่พอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม สามารถทำได้หลายวิธี ส่วนราชการจึงควรมีแนวทางที่ชัดเจนดังต่อไปนี้

1. กำหนดวิธีการวัดผลและเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ
2. เลือกรูปแบบการสำรวจและเก็บข้อมูล
3. การกำหนดความต้องการผลลัพธ์
4. กำหนด Key Performance Indicators (KPIs)

สตัฟเฟิลบีมและซิงฟิลด์ (Stufflebeam & Shinkfield, 1990) กล่าวว่า การประเมินผลถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญประการหนึ่งในกระบวนการบริหารงาน/โครงการ ซึ่งหลังจากได้ผ่านกระบวนการวางแผน (planning) การปฏิบัติงาน (implementation) และการประเมินผล (evaluation) ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการวัดความสำเร็จของผลการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. การติดตามผล (monitoring) เป็นการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าในการดำเนินการจัดสรรทรัพยากร (input) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ทรัพยากรในโครงการ (input) กับผลผลิต (output) ของโครงการร่วมกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานการติดตามผลเป็นเครื่องมือในช่วงการปฏิบัติงานของโครงการเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการส่งมอบปัจจัยการผลิต กำหนดการทำงาน การผลิตผลผลิต และการดำเนินงานต่างๆ ได้ดำเนินการไปตามแผนที่วางไว้

2. การประเมินผล (evaluation) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance evaluation) เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อประเมินความก้าวหน้าของโครงการ หรือแผนงานว่ามีการใช้ทรัพยากร/ปัจจัยต่างๆ อย่างไร มีการดำเนินงานเป็นไปตามแผน ตามขั้นตอน ตามกฎเกณฑ์ และตามเวลาที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนมีผลงานเป็นไปตามแผน วัตถุประสงค์ และเป้าหมายหรือไม่ อาจจะเป็นการประเมินผลระหว่างการทำงาน

(on-going evaluation) เป็นการประเมินถึงผลผลิต (outputs) และผลลัพธ์ (outcomes) หรือการประเมินผลภายหลังการดำเนินงาน (ex-post evaluation) เป็นการประเมินถึงผลลัพธ์ (outcomes) และผลกระทบ (impacts)

## ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา

### สภาพทั่วไป

#### 1. ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา

ชื่อตำบลท่าเสา ได้มาโดยที่ว่าสมัยก่อนนั้น บ้านท่าเสามีสถานีรถไฟที่ชุมชน บริเวณน้ำตก ไทรโยค-น้อย ประกอบกับชุมชนบริเวณนั้น ที่มีอาชีพ ชัก-ลากไม้ เป็นประเภทเสาเรื่อนร้อย และได้ลากไม้เสาลงไปทำน้ำ เพื่อลำเลียงลงไปยังที่อื่น จึงเรียกหมู่บ้านนี้ว่า หมู่บ้านท่าเสา และด้วยความที่มีชุมชนอยู่หนาแน่น และมีความเจริญอยู่มากกว่าหมู่บ้านอื่น จึงใช้หมู่บ้านนี้ ตั้งชื่อเป็น ตำบลท่าเสา เมื่อ พ.ศ. 2512

#### 2. ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2538 มีระยะห่างจากอำเภอไทรโยค ประมาณ 20 กิโลเมตร ระยะห่างจากจังหวัดกาญจนบุรี ประมาณ 60 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด ประมาณ 310 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 193,781 ไร่ ประกอบด้วย 11 หมู่บ้าน โดยมีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลไทรโยค อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลช่องสะเดา อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	แม่น้ำแควน้อยตลอดแนว

#### 3. ภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศทั่วไป เป็นที่ราบสูง ด้านทิศตะวันออก มีเทือกเขาเกือบตลอดแนว เป็นพื้นที่ตั้งอยู่ฝั่งแม่น้ำ อุณหภูมิเฉลี่ยสูงสุด 40.9 องศา อุณหภูมิเฉลี่ยต่ำสุด 9.3 องศา และมีฝนตกชุกในโซนท่าเสาตอนบน

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสามีหมู่บ้านทั้งหมด 11 หมู่บ้าน มีจำนวน 3,003 ครัวเรือน ประชากรทั้งสิ้น 7,773 คน แยกเป็น ชาย 4,014 คน หญิง 3,759 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 25 คน/ตารางกิโลเมตร

#### 4. สภาพทางเศรษฐกิจ

ตำบลท่าเสา มีสภาพทางกายภาพเป็นที่ราบเชิงเขา มีต้นน้ำลำธาร ป่าไม้ และทรัพยากรธรรมชาติที่อุดม และมีความสำคัญ คือ ทางหลวง 323 สายกาญจนบุรี-สังขละบุรี ซึ่งเป็นเส้นทางท่องเที่ยวที่ใช้เดินทางในการท่องเที่ยวในเขตอำเภอไทรโยค และอำเภอใกล้เคียง ทำให้ราษฎรตำบลท่าเสา มีรายได้ในการจำหน่ายผลผลิต ให้กับนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร เพราะมีแม่น้ำแควน้อยและพูลำธารไหลผ่านพื้นที่เหมาะแก่การเพาะปลูก ทำการเกษตร มีการทำสวนผลไม้ ไม้ดอก ไม้ประดับ มีป่าไผ่ ซึ่งสามารถใช้ในการจักสานเพื่อจำหน่าย โดยเฉพาะการสานเข่ง ซึ่งบางหมู่บ้านทำกันเกือบทุกครัวเรือน และนำไปจำหน่ายในต่างถิ่น มีรายได้ดีพอสมควร สภาพพื้นที่บางแห่งเป็นทุ่งหญ้า เหมาะแก่การเลี้ยงสัตว์ เช่น โคนม โคเนื้อ

#### 5. โครงสร้างระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคม การเดินทางมายังตำบลท่าเสา สามารถใช้ได้ 3 เส้นทาง ดังนี้

1. โดยรถยนต์โดยสารประจำทาง และรถยนต์ส่วนบุคคล ตามเส้นทางหลวงหมายเลข 323 สายกาญจนบุรี - สายสังขละบุรี

2. โดยรถไฟ จากสถานีรถไฟกาญจนบุรี - สถานีน้ำตกไทรโยคน้อย

3. โดยเรือหรือแพ โดยล่องเรือจากแม่น้ำแม่กลองขึ้นมาตามแม่น้ำแควน้อย มาถึงท่าเรือปากแหว ซึ่งสามารถเที่ยวชมธรรมชาติความสวยงามของฝั่งแม่น้ำ (ปัจจุบันไม่นิยมใช้เส้นทางนี้)

#### 6. สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์

ทางรถไฟสายมรณะ ซึ่งเกิดขึ้นตั้งแต่สมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งอยู่ภายในวัดพุทธวิมุตติ หมู่ 7

พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ซึ่งปัจจุบันได้เปิดให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของตำบลท่าเสา หมู่ 11

#### 7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนาสถาบันและองค์กรศาสนา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ประกอบด้วยวัด จำนวน 8 แห่งได้แก่ วัดช่องแคบ วัดถ้ำพรหมโลก วัดวังใหญ่ วัดพองกะ วัดพุทะเคียน วัดพุทงวัดพุทธวิมุตติ และวัดพุเตย มีสำนักสงฆ์จำนวน 5 แห่ง คือ สำนักสงฆ์ศรีสรรเพชร สำนักสงฆ์อนันตฆาราม สำนักสงฆ์วัดโนไร่ สำนักสงฆ์วัดไผ่ล้อม และสำนักสงฆ์บ้านวังเขมร

ประเพณีและงานประจำปี ประเพณีที่สำคัญ ๆ ของชาวองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา คือ ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา และประเพณีตักบาตรเทโวโรหณะ

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประกอบด้วย น้ำหมักชีวภาพ ผลิตน้ำยาล้างจาน การถนอมอาหาร เช่น ดองหน่อไม้ นำผลไม้มาแช่อิ่ม และการสานตะกร้า

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสาก็จะเป็น กล้วยฉาบ เผือกฉาบมะขามป้อมแช่อิ่ม มะขามยักษ์แช่อิ่ม หน่อไม้ต้ม หน่อไม้แห้ง ใส่อั่ว หมูพะไลแดดเดียว

## โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา

โครงสร้างการบริหารการจัดโครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ประกอบด้วย ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจาก การเลือกตั้ง จำนวน 22 คน มีหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติและควบคุมดูแลการบริหารงานฝ่ายบริหารให้เป็นไปตามนโยบาย ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน มีหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนของทางราชการและสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น นอกจากนี้ยังประกอบด้วย พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง เป็นผู้ปฏิบัติราชการเพื่อสนองนโยบายฝ่ายการเมืองที่กำหนดไว้เป็นแผนงาน/โครงการ และปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติ ของทางราชการสนองนโยบายของรัฐบาล โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบในการควบคุมดูแลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เกิดประโยชน์สูงสุดและถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายต่าง ๆ

การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสานั้น เป็นการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการร่วมคิดร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมสร้างร่วมจัดทำ ส่งเสริมความเข้มแข็งให้กับชุมชน ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ในทุกด้าน การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา จะสมบูรณ์ได้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของชุมชน ในพื้นที่เกิดความตระหนักร่วมกันแก้ไขปัญหา และความเข้าใจในแนวทางการแก้ไขปัญหากันอย่างจริงจัง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสานั้นให้ความสำคัญ ศูนย์กลางของการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เน้นการส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาทั้งเด็กก่อนวัยเรียนและวัยปกติ เพื่อพัฒนาเยาวชนให้พร้อมที่จะเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ

## กระบวนการบริการของงานที่ลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

ในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการเพื่อวางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ควรมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน” และเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามกรอบ ทิศทาง และแนวทางการบริหารราชการดังกล่าว จึงได้มีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์

เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 โดยให้เป็นหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 284 กำหนดให้มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครองการบริหารงาน และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ ดังนั้น การบริการงานจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงาน ตลอดจนลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ซึ่งเป็นผู้แปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะด้านงานบริการซึ่งเป็นหนึ่งของระบบการบริการสาธารณะที่ผู้บริหารและบุคลากรทุกท่านจะต้องร่วมกันปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้ประชาชนมากที่สุด เกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ รวมทั้งการคำนึงถึงการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ตอบสนองการบริการให้ประชาชนได้มากที่สุด อำนวยความสะดวกเพื่องานบริการที่มีคุณภาพ ทั้งถึง การดำเนินการลดระยะเวลาและขั้นตอนการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ประกอบไปด้วย 4 ภารกิจงาน คือ 1) งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) 2) งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) 3) งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) และ 4) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ แก้ไขปัญหาและข้อบกพร่อง สนองตอบความต้องการของประชาชน รวมทั้งเพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี ทศนคติที่ดี ต่อกันระหว่างผู้ให้บริการ คือ คณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล กับผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้มาติดต่องานจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรวินท์ เขมะพันธุ์มันัส (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู และความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลูในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลูจำนวน 253



คน และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองลูจำนวน 38 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) ด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกทางการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ

สารโจนน์ เฝ่าวงศากุล (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ และศึกษาข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ กลุ่มตัวอย่างของงานบริการด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 348 คน งานบริการด้านการศึกษา การส่งเสริมการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 25 คน งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้พิการและผู้สูงอายุ จำนวน 279 คน งานสาธารณสุข การบริการพนมอกคว้นป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน 355 คน และงานสาธารณสุขโรค การรับบริการขออนุญาตใช้น้ำประปา จำนวน 25 คน ใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของ ทาโร ยามาเน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 92.40 และด้านที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 89.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 89.60 และด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 88.80

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนจำแนกเป็นประเภทของงานบริการ พบว่า งานที่มีความพึงพอใจในระดับ

มากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ งานสาธารณสุข การบริการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก เท่ากับร้อยละ 91.20 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้พิการและผู้สูงอายุ เท่ากับร้อยละ 90.60 สำหรับงานที่มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ งานสาธารณสุขโรค การรับบริการขออนุญาตใช้น้ำประปา เท่ากับร้อยละ 89.80 งานบริการด้านรายได้ หรือภาษี น้ำประปา เท่ากับร้อยละ 89.40 และงานบริการด้านการศึกษา การส่งเสริมการจัด การศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เท่ากับร้อยละ 88.40

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมือง อุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย มีผู้ตอบ แบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ และร้อยละ

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ สูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20

2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง งานทะเบียน มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 และงาน สาธารณสุข มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.40

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ความคิดเห็น และปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองนครปฐม โดยผู้วิจัยใช้ วิธีการสำรวจความคิดเห็น (survey research) จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานต่าง ๆ และ มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลเมืองนครปฐมหรือจากประชาชนซึ่งเป็นตัวแทน ครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลเมืองนครปฐม

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.25 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.21 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.16 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.68

2. สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ชำระภาษีโรงเรือน) ร้อยละ 97.49 รองลงมา คือ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.33 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ) ร้อยละ 95.80 และงานบริการด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) ร้อยละ 95.10 ตามลำดับ

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561 วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจ และปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ และโครงการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร ของ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.38 เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านการจัดการศึกษา ร้อยละ 97.32 รองลงมา คือ ด้านการควบคุมอาคาร ร้อยละ 96.80 ภารกิจด้านสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส ร้อยละ 96.13 ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย ร้อยละ 96.00 และภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.63

เนตรนิภา เจียมศักดิ์ และคณะ (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอุทัย อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอุทัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอุทัย โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจ ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.40

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอุทัย จำแนกตามงานที่รับบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้ งานระบบการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ร้อยละ 91.60 งานเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 91.40 งานการปรับขยายเวลาการบริการประชาชน ร้อยละ 91.20 และงานมาตรการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ร้อยละ 91.20

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอนาคู จังหวัดสุรินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอนาคู จังหวัดสุรินทร์ ในมิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ของ 3 ภาระงาน ประกอบด้วย 1) โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลเมืองแก 2) โครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และ 3) โครงการจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลเมืองแก

#### ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอนาคู จังหวัดสุรินทร์ ที่มีต่อภาระงาน 3 โครงการ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 3 โครงการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.13 โดยมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อโครงการที่ 2 โครงการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.38

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา 5 งานบริการ ได้แก่ 1) การให้บริการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน 2) การให้บริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก 3) การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ 4) การให้บริการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร และ 5) การให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน โดยกำหนดเนื้อหาความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กับ

การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.00 ผลการศึกษาจาก 5 งานบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80 อันดับ 2 คือ การให้บริการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.60 อันดับ 3 คือ การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร และการทำบัตรประจำตัวประชาชน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.60 เท่ากัน อันดับ 4 คือ การให้บริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40

สูตรม ขนาบศักดิ์ (2562, หน้า 153-154) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ทำการสำรวจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 139 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 10 จังหวัด สืบหาข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 35,680 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (systematic random sampling) โดยสำรวจ ด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า

ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง นั่นคือ พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น ลดขั้นตอนการให้บริการบริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่างๆ เพื่อนำ

ข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่าง ๆ และ ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562) จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ประจำปี 2562 มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจงานบริการ ทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ยของงานบริการ ดังนี้ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาคือ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านสาธารณสุข ตามลำดับ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี (2563) ได้นำเสนอรายงานการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทาสบเส้า อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทาสบเส้า เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ส่วนด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ งานด้านทะเบียน รองลงมาคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ มีดังนี้ ประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลทาสบเส้าเร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงถนนสาธารณะให้มีสภาพสมบูรณ์ สร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่ และผู้สัญจรไป-มา ควรให้ความสำคัญต่อระบบการบริหารจัดการขยะ ไม่ว่าจะเป็นการใช้วิธีการกำจัดที่ถูกหลักวิธีในทุกขั้นตอน นอกจากจัดการขยะที่อยู่ในสภาพที่ดี ได้มาตรฐาน ทำการจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ หาวิธีการในการสร้างมูลค่าของขยะ เช่น การส่งเสริมให้มีการทำปุ๋ยจากขยะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เป็นการวิจัยประยุกต์ (applied research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

ประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำนวน 4,800 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยเชิงพรรณนา (descriptive method) โดยนำข้อมูลมาหาค่าอัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประชาชนเฉลี่ยร้อยละ 93.11 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี รองลงมาคือ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ และงานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2563) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ผลการสำรวจพบว่า 1) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ในภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อยู่ในระดับมากที่สุด จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข และงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

อรุณ ไชยนิทย์ (2564, หน้า 147-148) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและหัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม กลุ่มประชาชนจำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ งานด้านการศึกษา

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน งานกู้ชีพฉุกเฉิน และงานด้านสาธารณสุข

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบึงตี้ อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงตี้ จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย งานด้านการจัดการแข่งขันกีฬาต้านยาเสพติด เยาวชนและประชาชน งานด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานด้านการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานด้านการจัดการขยะเปียก การประเมินในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงตี้ จำนวน 360 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (convenience sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

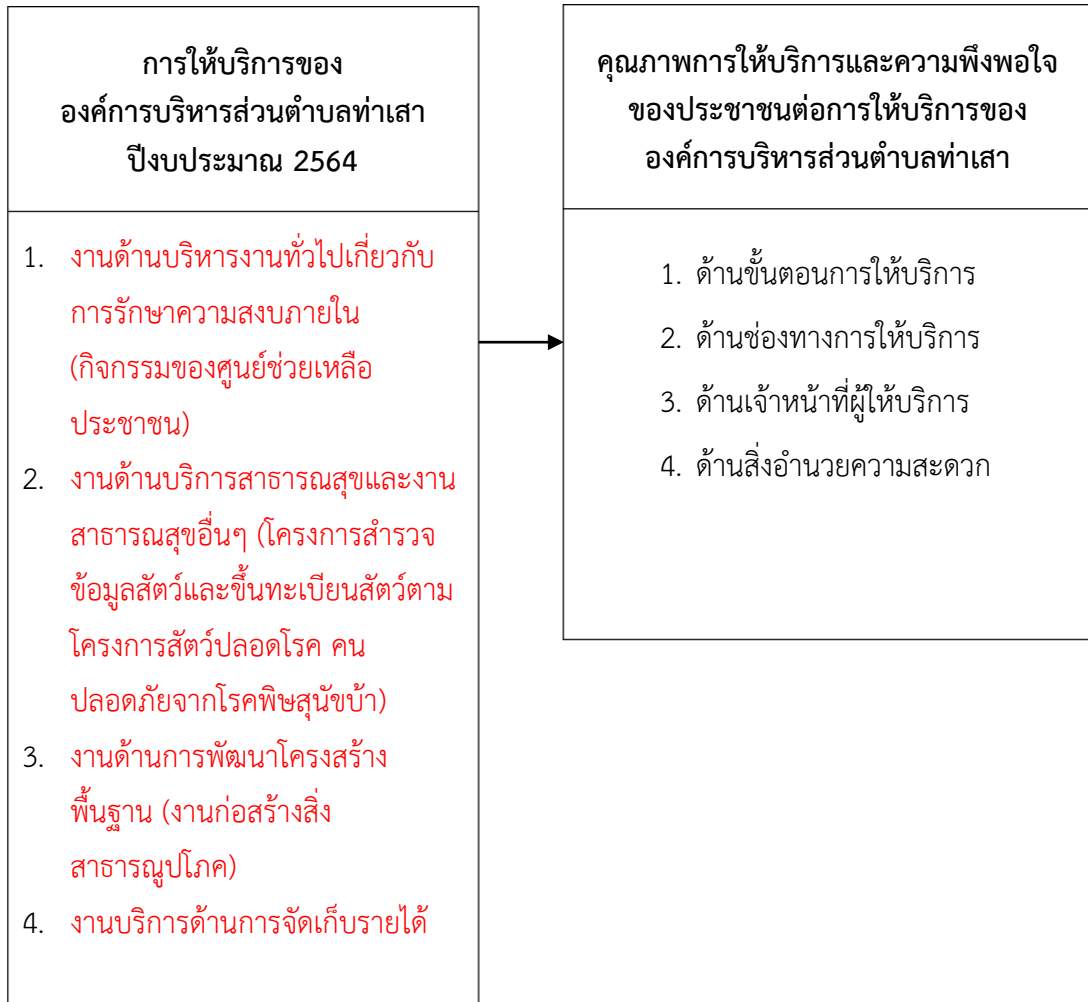
ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงตี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงตี้ อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี ตามภาระงานด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.635 โดยในภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.70 เมื่อพิจารณาตามภาระงาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ งานด้านการจัดการขยะเปียก รองลงมาคือ งานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การขอใช้น้ำ) และงานการจัดการแข่งขันกีฬาต้านยาเสพติด เยาวชนและประชาชน

### สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการศึกษาการให้บริการ จำนวน 4 งาน คือ 1) งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) 2) งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) 3) งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) และ 4) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ กำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบด้วย



- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปรูปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ตั้งแผนภูมิที่ 2.1 ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 สรุปรูปกรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ใน 4 ภารกิจงาน มีแนวทางในการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วันลงพื้นที่สำรวจข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่รับบริการ ใน 4 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 คือ งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) จำนวน 196 คน งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) และงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) จำนวน 616 ครัวเรือน และงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ จำนวน 1,273 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา, 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่รับบริการ ใน 4 ภารกิจงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างของ 4 ภารกิจ คือ งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) จำนวน 132 คน งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) จำนวน 243 คน งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) จำนวน 243 คน และงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ จำนวน 304 คน แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 3.1

### ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ภารกิจงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน)	196 คน	132 คน
2. งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า)	616 คริวเรือน	243 คน
3. งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค)	616 คริวเรือน	243 คน
4. งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้	1,273 คน	304 คน

ที่มา (องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา, 2564)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

2. การศึกษาคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 แบ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ มีจำนวน 5 ข้อได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพและระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพ ของการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ชนิดมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ที่มี 5 ระดับ คือ

ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด	คะแนนเป็น	5
ระดับคุณภาพการให้บริการมาก	คะแนนเป็น	4
ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง	คะแนนเป็น	3
ระดับคุณภาพการให้บริการน้อย	คะแนนเป็น	2
ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด	คะแนนเป็น	1

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการรับบริการมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ชนิดมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ที่มี 5 ระดับ คือ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนนเป็น	5
ระดับความพึงพอใจมาก	คะแนนเป็น	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คะแนนเป็น	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	คะแนนเป็น	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คะแนนเป็น	1

ใช้วัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการใน 4 จำนวน 4 ด้าน คือ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน 3 ข้อ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ มีจำนวน 4 ข้อ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวน 5 ข้อ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรีเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะทั่วไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้ ผู้สำรวจใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสอบถาม โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรีผู้สำรวจเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยมีขั้นตอน 4 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์เครื่องมือและตัวชี้วัดผู้สำรวจทำการศึกษาจากเอกสารทางด้านการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเครื่องมือ ฉบับใช้จริง การวิจัยและตรวจสอบคุณภาพ ผู้สำรวจได้สร้างแบบสำรวจความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยึดตามแบบสำรวจที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาที่เป็นกลาง ดำเนินการสำรวจคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 3 การติดต่อประสานและวิธีการเก็บข้อมูลภาคสนาม ติดต่อประสานงานกับผู้ประสานงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรีเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในการสำรวจคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (field research) โดยการใช้แบบสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

### วันลงพื้นที่สำรวจข้อมูล

การสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ และประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรีใช้เวลาเก็บข้อมูล 4 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 ตั้งแต่วันที่ 20 – 23 สิงหาคม พ.ศ. 2564

ครั้งที่ 2 ตั้งแต่วันที่ 27 – 30 สิงหาคม พ.ศ. 2564

ครั้งที่ 3 ตั้งแต่วันที่ 9 – 12 กันยายน พ.ศ. 2564

### การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) ได้แก่

ร้อยละ (percentage)

ค่าความถี่ (frequency)

ค่าเฉลี่ย (arithmetic mean)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

นำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบเพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

2. การประเมินผล การกำหนดคะแนนคุณภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีคุณภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีคุณภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการในระดับมาก
3	หมายถึง	มีคุณภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีคุณภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีคุณภาพ/ความพึงพอใจการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 นำผลคุณภาพงานบริการ และการให้บริการของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มาทำการคำนวณค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เป็นรายชื่อของการให้บริการและหาค่าเฉลี่ยรวมของทุกงานการให้บริการซึ่งในขั้นตอนการคำนวณรายชื่อการบริการ โดยแสดงรายละเอียดในลักษณะของค่าเฉลี่ยซึ่งใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของเบสต์ (Best, 1981, p.195) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 นำผลความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา มาทำการคำนวณค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เป็นรายชื่อของการให้บริการและหาค่าเฉลี่ยรวมของทุกงานการให้บริการซึ่งในขั้นตอนการคำนวณรายชื่อการบริการ จำแนกเป็นด้านการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ของทุกงานบริการในปีงบประมาณ 2564 ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยแสดงรายละเอียดในลักษณะของค่าเฉลี่ยซึ่งใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของเบสต์ (Best, 1981, p.195) ดังนี้

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

นำค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) รวมด้านการบริการทุกด้าน เพื่อนำมาเทียบเปลี่ยนค่า หาร้อยละของความพึงพอใจโดยมีสูตร ดังนี้

$$\text{ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยรวม } (\bar{X}) \times 100.00}{\text{ค่าคะแนนเต็มของระดับความพึงพอใจ (5)}}$$

การเปลี่ยนแปลงค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน กระทำได้โดย คูณด้วย 20 ยกตัวอย่างเช่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 การแปลงเป็นคะแนนร้อยละด้วยวิธีนี้คือ  $3.81 \times 20 =$  ร้อยละ 76.20

การแปลความหมายตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่น (สำนักส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2562)

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

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติดังนี้

1. ค่าร้อยละ (%)
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D.)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับของวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ เป็นค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม รายด้าน และรายข้อ โดยใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม รายด้าน และรายข้อ โดยใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละ



## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรีจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ โดยใช้การแจกแจงความถี่ และร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	251	39.72
หญิง	381	60.28
<b>รวม</b>	<b>632</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
น้อยกว่า 31 ปี	93	14.72
31 – 40 ปี	79	12.50
41 – 50 ปี	186	29.43
51 – 60 ปี	153	24.21
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	121	19.14
<b>รวม</b>	<b>632</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	282	44.62
มัธยมศึกษาตอนต้น	174	27.53
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า	83	13.13
อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า	48	7.60
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	45	7.12
<b>รวม</b>	<b>632</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>4. อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	18	2.85
พนักงานบริษัท	45	7.12
เกษตรกร	331	52.37
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	153	24.21
รับจ้างทั่วไป	85	13.45
<b>รวม</b>	<b>632</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่</b>		
น้อยกว่า 10 ปี	63	9.97
10-15 ปี	98	15.50
15-20 ปี	153	24.21
20 ปีขึ้นไป	318	50.32
<b>รวม</b>	<b>632</b>	<b>100.00</b>
<b>6. จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละงานบริการ</b>		
- งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน)	132	100.00
- งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า)	243	100.00
- งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค)	243	100.00
- งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้	306	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 632 คน ปรากฏผลดังนี้

ด้านเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามคนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 381 คน คิดเป็นร้อยละ 60.28 รองลงมาเป็นชาย จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 39.72

ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 29.43 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 24.21 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 19.14 อายุน้อยกว่า 31 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 14.72 และช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษาชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 44.62 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 27.53 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 13.13 อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 7.12

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 52.37 รองลงมาคือ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 24.21 รับจ้างทั่วไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 13.45 พนักงานบริษัท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 7.12 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 2.85

ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ คือ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 50.32 รองลงมาคือ ระยะเวลาอยู่อาศัย 10–15 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 24.21 ระยะเวลาอยู่อาศัย 15 – 20 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และระยะเวลาอยู่อาศัยน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 9.97

**ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี**

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม และรายด้าน โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลปรากฏดังตารางที่ 4.2 - 4.7 ดังนี้

**ตารางที่ 4.2** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ
1. งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน)	4.73	0.27	มากที่สุด	94.60
2. งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า)	4.59	0.37	มากที่สุด	91.80
3. งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค)	4.55	0.31	มากที่สุด	91.00
4. งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้	4.58	0.37	มากที่สุด	91.60
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.60</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า คุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.60$ ) เท่ากับร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาตามประเภทงานบริการ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ( $\bar{X}=4.73$ ) เท่ากับร้อยละ 94.60 รองลงมาคือ งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ( $\bar{X}=4.59$ ) เท่ากับร้อยละ 91.80 งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ( $\bar{X}=4.58$ ) เท่ากับร้อยละ 91.60 และงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ( $\bar{X}=4.55$ ) เท่ากับร้อยละ 91.00

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม (ด้านการให้บริการ)

คุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ คุณภาพ การให้บริการ	คิดเป็น ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.45	มากที่สุด	91.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.56	มากที่สุด	91.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.43	มากที่สุด	92.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.46	มากที่สุด	92.20
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.60</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.00</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$ =4.64) เท่ากับร้อยละ 92.80 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$ =4.61) เท่ากับร้อยละ 92.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$ =4.58) เท่ากับร้อยละ 91.60 และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$ =4.56) เท่ากับร้อยละ 91.20

**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน)

คุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับ การรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของ ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ คุณภาพ การให้บริการ	คิดเป็น ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.51	มากที่สุด	95.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.57	มากที่สุด	93.40
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.73</b>	<b>0.27</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>94.60</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพการให้บริการของงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.73) เท่ากับร้อยละ 94.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  =4.78) เท่ากับร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  =4.75) เท่ากับร้อยละ 95.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  =4.72) เท่ากับร้อยละ 94.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  =4.67) เท่ากับร้อยละ 93.40

**ตารางที่ 4.5** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า)

คุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา งานด้านบริการสาธารณสุขและงาน สาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูล สัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ คุณภาพ การให้บริการ	คิดเป็น ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.52	มากที่สุด	94.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.52	มากที่สุด	93.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.59	มากที่สุด	91.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.65	มากที่สุด	89.40
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.59</b>	<b>0.37</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.80</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพการให้บริการของงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.59) เท่ากับร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.70) เท่ากับร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.60) เท่ากับร้อยละ 93.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.57) เท่ากับร้อยละ 91.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  = 4.51) เท่ากับร้อยละ 90.20

**ตารางที่ 4.6** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค)

คุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ คุณภาพ การให้บริการ	คิดเป็น ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.55	มากที่สุด	91.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.53	มากที่สุด	91.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.64	มากที่สุด	91.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.50	มากที่สุด	90.60
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.55</b>	<b>0.31</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.00</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพการให้บริการของงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.55) เท่ากับร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  =4.57) เท่ากับร้อยละ 91.40 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  =4.56) เท่ากับร้อยละ 91.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  =4.55) เท่ากับร้อยละ 91.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  =4.53) เท่ากับร้อยละ 90.60



ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

คุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ คุณภาพ การให้บริการ	คิดเป็น ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.52	มากที่สุด	94.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.52	มากที่สุด	93.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.59	มากที่สุด	91.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.65	มากที่สุด	89.40
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.58</b>	<b>0.37</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.60</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพการให้บริการของงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.58) เท่ากับร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  =4.68) เท่ากับร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  =4.60) เท่ากับร้อยละ 93.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  =4.57) เท่ากับร้อยละ 91.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  =4.51) เท่ากับร้อยละ 90.20

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี**

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม รายด้าน และรายข้อ โดยการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ผลปรากฏดังตารางที่ 4.8 – 4.29 ดังนี้

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของประชาชน ต่องานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
1. งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน)	4.65	0.41	มากที่สุด	93.00
2. งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า)	4.58	0.38	มากที่สุด	91.60
3. งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค)	4.60	0.53	มากที่สุด	92.00
4. งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้	4.59	0.46	มากที่สุด	91.80
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.63</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.60</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.63$ ) เท่ากับร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทของงานบริการ พบว่า ทุกงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงตามค่าเฉลี่ย คือ งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ( $\bar{X}=4.65$ ) เท่ากับร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ( $\bar{X}=4.60$ ) เท่ากับร้อยละ 92.00 งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ( $\bar{X}=4.59$ ) เท่ากับร้อยละ 91.80 และงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ( $\bar{X}=4.58$ ) เท่ากับร้อยละ 91.60

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม (รายด้าน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.42	มากที่สุด	92.60
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	0.42	มากที่สุด	91.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.39	มากที่สุด	93.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.39	มากที่สุด	91.40
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.63</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.60</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการ (รายด้าน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.69$ ) เท่ากับร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.63$ ) เท่ากับร้อยละ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.57$ ) เท่ากับร้อยละ 91.40 และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}=4.55$ ) เท่ากับร้อยละ 91.00

**ตารางที่ 4.10** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) โดยภาพรวม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.30	มากที่สุด	91.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.55	มากที่สุด	92.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.38	มากที่สุด	92.00
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.49	มากที่สุด	93.60
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.65</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>93.00</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.65) เท่ากับร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  = 4.68) เท่ากับร้อยละ 93.60 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.62) เท่ากับร้อยละ 92.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.60) เท่ากับร้อยละ 92.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.59) เท่ากับร้อยละ 91.80

**ตารางที่ 4.11** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.65	0.55	มากที่สุด	93.40
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.55	0.57	มากที่สุด	90.60
3. การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ	4.62	0.39	มากที่สุด	92.40
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.59</b>	<b>0.30</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.80</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.59) เท่ากับร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน ( $\bar{X}$  =4.65) เท่ากับร้อยละ 93.40 รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ ( $\bar{X}$  =4.62) เท่ากับร้อยละ 92.40 และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X}$  =4.55) เท่ากับร้อยละ 90.60

**ตารางที่ 4.12** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
1. มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ	4.67	0.55	มากที่สุด	93.40
2. มีแผ่นป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	4.53	0.57	มากที่สุด	90.60
3. มีสถานที่ติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน	4.62	0.39	มากที่สุด	92.40
4. มีระบบการรับเรื่องบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.58	0.50	มากที่สุด	91.60
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.62</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.40</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) เท่ากับร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.67$ ) เท่ากับร้อยละ 93.40 รองลงมาคือ มีสถานที่ติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.62$ ) เท่ากับร้อยละ 92.40 มีระบบการรับเรื่องบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 4.58$ ) เท่ากับร้อยละ 91.60 และมีแผ่นป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.53$ ) เท่ากับร้อยละ 90.60

**ตารางที่ 4.13** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ	4.73	0.45	มากที่สุด	94.60
2. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.69	0.47	มากที่สุด	93.80
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	4.52	0.57	มากที่สุด	90.40
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.51	0.50	มากที่สุด	90.20
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.62	0.49	มากที่สุด	92.40
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.60</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.00</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.60) เท่ากับร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ ( $\bar{X}$  = 4.73) เท่ากับร้อยละ 94.60 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี ( $\bar{X}$  = 4.69) เท่ากับร้อยละ 93.80 และเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ( $\bar{X}$  = 4.62) เท่ากับร้อยละ 92.40 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ( $\bar{X}$  = 4.51) เท่ากับร้อยละ 90.20

**ตารางที่ 4.14** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งพักของผู้รับบริการ และป้ายบอกช่องทางบริการ	4.73	0.45	มากที่สุด	94.60
2. มีการเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก อาทิ ปากกา กระดาษ น้ำดื่ม	4.69	0.47	มากที่สุด	93.80
3. มีกระดานประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน)	4.62	0.57	มากที่สุด	90.40
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.68</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>93.60</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.68$ ) เท่ากับร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งพักของผู้รับบริการ และป้ายบอกช่องทางบริการ ( $\bar{X}=4.73$ ) เท่ากับร้อยละ 94.60 รองลงมาคือ มีการเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก อาทิ ปากกา กระดาษ น้ำดื่ม ( $\bar{X}=4.69$ ) เท่ากับร้อยละ 93.80 และมีกระดานประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ( $\bar{X}=4.62$ ) เท่ากับร้อยละ 90.40



**ตารางที่ 4.15** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขและ งานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์ และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) โดยภาพรวม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.42	มากที่สุด	91.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.39	มากที่สุด	92.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.33	มากที่สุด	92.60
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.35	มากที่สุด	90.20
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.58</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.60</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.58) เท่ากับร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.63) เท่ากับร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.56) เท่ากับร้อยละ 91.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.60) เท่ากับร้อยละ 92.00 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  = 4.51) เท่ากับร้อยละ 90.20

**ตารางที่ 4.16** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.58	0.73	มากที่สุด	91.60
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.56	0.90	มากที่สุด	91.20
3. การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ	4.64	0.59	มากที่สุด	92.80
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.60</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.00</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.60) เท่ากับร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ ( $\bar{X}$  = 4.64) เท่ากับร้อยละ 92.80 รองลงมาคือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน ( $\bar{X}$  = 4.58) เท่ากับร้อยละ 91.60 และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X}$  = 4.56) เท่ากับร้อยละ 91.20

**ตารางที่ 4.17** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
1. มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ	4.57	0.95	มากที่สุด	91.40
2. มีแผ่นป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	4.61	0.58	มากที่สุด	92.20
3. มีสถานที่ติดต่อขอรับบริการบริการที่ชัดเจน	4.55	0.46	มากที่สุด	91.00
4. มีระบบการรับเรื่องบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.51	0.46	มากที่สุด	90.20
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.56</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.20</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.56) เท่ากับร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ มีแผ่นป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{X}$  = 4.61) เท่ากับร้อยละ 92.20 รองลงมาคือ มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ ( $\bar{X}$  = 4.57) เท่ากับร้อยละ 91.40 มีสถานที่ติดต่อขอรับบริการบริการที่ชัดเจน ( $\bar{X}$  = 4.55) เท่ากับร้อยละ 91.00 และมีระบบการรับเรื่องบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X}$  = 4.51) เท่ากับร้อยละ 90.20

**ตารางที่ 4.18** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ	4.68	0.62	มากที่สุด	93.60
2. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.55	0.54	มากที่สุด	91.00
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	4.59	0.35	มากที่สุด	91.80
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.67	0.57	มากที่สุด	93.40
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	4.55	0.41	มากที่สุด	91.00
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.63</b>	<b>0.33</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.60</b>

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.63) เท่ากับร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ ( $\bar{X}$  = 4.68) เท่ากับร้อยละ 93.60 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ( $\bar{X}$  = 4.67) เท่ากับร้อยละ 93.40 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ( $\bar{X}$  = 4.59) เท่ากับร้อยละ 91.80 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี ( $\bar{X}$  = 4.55, S.D. = 0.62) เท่ากับร้อยละ 91.00

**ตารางที่ 4.19** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
1. การจัดให้มีบุคลากรสำหรับอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าในสัตว์เลี้ยง	4.48	0.81	มาก	89.60
2. มีกระดานประชาสัมพันธ์แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับโครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า	4.52	0.95	มากที่สุด	90.40
3. มีสถานที่ไว้สำหรับติดต่อขอรับบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าในสัตว์เลี้ยง	4.51	0.65	มากที่สุด	90.20
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.51</b>	<b>0.35</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>90.20</b>

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.51) เท่ากับร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ มีกระดานประชาสัมพันธ์แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับโครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า ( $\bar{X}$  = 4.52) เท่ากับร้อยละ 90.40 รองลงมาคือ มีสถานที่ไว้สำหรับติดต่อขอรับบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าในสัตว์เลี้ยง ( $\bar{X}$  = 4.51) เท่ากับร้อยละ 90.20 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การจัดให้มีบุคลากรสำหรับอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าในสัตว์เลี้ยง ( $\bar{X}$  = 4.48) เท่ากับร้อยละ 89.60

ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) โดยภาพรวม	ความพึงพอใจ		ระดับ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.52	มากที่สุด	91.40
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	0.48	มากที่สุด	90.80
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.39	มากที่สุด	94.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.56	มากที่สุด	92.00
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.60</b>	<b>0.53</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.00</b>

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.60$ ) เท่ากับร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.71$ ) เท่ากับร้อยละ 94.20 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.60$ ) เท่ากับร้อยละ 92.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.57$ ) เท่ากับร้อยละ 91.40 และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}=4.54$ ) เท่ากับร้อยละ 90.80

ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.55	0.79	มากที่สุด	91.00
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.62	0.58	มากที่สุด	92.40
3. การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็น ที่น่าไว้วางใจ	4.61	0.58	มากที่สุด	92.20
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.57</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.40</b>

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.57) เท่ากับร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X}$  = 4.62) เท่ากับร้อยละ 92.40 รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปอย่าง มีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ ( $\bar{X}$  = 4.61) เท่ากับร้อยละ 92.20 และขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน ( $\bar{X}$  = 4.55) เท่ากับร้อยละ 91.00

**ตารางที่ 4.22** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
1. มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ	4.51	0.79	มากที่สุด	90.20
2. มีแผ่นป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	4.55	0.75	มากที่สุด	91.00
3. มีสถานที่ติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน	4.53	0.82	มากที่สุด	90.60
4. มีระบบการรับเรื่องบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.63	0.63	มากที่สุด	92.60
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.54</b>	<b>0.48</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>90.80</b>

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.54) เท่ากับร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ มีระบบการรับเรื่องบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X}$  = 4.63) เท่ากับร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ มีแผ่นป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{X}$  = 4.55) เท่ากับร้อยละ 91.00 มีสถานที่ติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน ( $\bar{X}$  = 4.53) เท่ากับร้อยละ 90.60 และมีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ ( $\bar{X}$  = 4.51) เท่ากับร้อยละ 90.20



**ตารางที่ 4.23** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม ต่อการบริการ	4.80	0.77	มากที่สุด	96.00
2. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.68	0.83	มากที่สุด	93.60
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.66	0.85	มากที่สุด	93.20
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอน การให้บริการชัดเจน	4.65	0.55	มากที่สุด	93.00
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.72	0.56	มากที่สุด	94.40
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.71</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>94.20</b>

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.71) เท่ากับร้อยละ 94.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ ( $\bar{X}$  = 4.80) เท่ากับร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ( $\bar{X}$  = 4.72) เท่ากับร้อยละ 94.40 และเจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี ( $\bar{X}$  = 4.68) เท่ากับร้อยละ 93.60 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ( $\bar{X}$  = 4.65) เท่ากับร้อยละ 93.00

**ตารางที่ 4.24** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และป้ายบอก ช่องทางการให้บริการประชาชนในการก่อสร้าง สิ่งสาธารณูปโภค	4.54	0.74	มากที่สุด	90.80
2. มีการเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก อาทิ ปากกา กระดาษ น้ำดื่ม	4.64	0.64	มากที่สุด	92.80
3. มีกระดานประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับงาน ให้บริการประชาชนในการขออนุญาตก่อสร้าง สิ่งสาธารณูปโภค	4.62	0.67	มากที่สุด	92.40
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.60</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.00</b>

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.60) เท่ากับร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ มีการเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก อาทิ ปากกา กระดาษ น้ำดื่ม ( $\bar{X}$  =4.64) เท่ากับร้อยละ 92.80 รองลงมาคือ มีกระดานประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับงานให้บริการประชาชนในการขออนุญาตก่อสร้าง สิ่งสาธารณูปโภค ( $\bar{X}$  =4.62) เท่ากับร้อยละ 92.40 และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และป้ายบอกช่องทางการให้บริการประชาชนในการก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค ( $\bar{X}$  =4.54) เท่ากับร้อยละ 90.80

ตารางที่ 4.25 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บ รายได้ โดยภาพรวม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.43	มากที่สุด	91.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.36	มากที่สุด	92.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.35	มากที่สุด	90.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.34	มากที่สุด	92.80
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.59</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.80</b>

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.59$ ) เท่ากับ  
ร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตาม  
ค่าเฉลี่ย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.64$ ) เท่ากับร้อยละ 92.80 รองลงมาคือ ด้านช่องทาง  
การให้บริการ ( $\bar{X}=4.63$ ) เท่ากับร้อยละ 92.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.56$ ) เท่ากับร้อยละ  
91.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.54$ ) เท่ากับร้อยละ 90.80

ตารางที่ 4.26 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
1. ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.51	0.35	มากที่สุด	90.20
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.58	0.60	มากที่สุด	91.60
3. การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็น ที่น่าไว้วางใจ	4.62	0.46	มากที่สุด	92.40
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.56</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.20</b>

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  
( $\bar{X}$  =4.56) เท่ากับร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด  
ทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ ( $\bar{X}$  =4.62)  
เท่ากับร้อยละ 92.40 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X}$  =4.58)  
เท่ากับร้อยละ 91.60 และขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน ( $\bar{X}$  =4.51)  
เท่ากับร้อยละ 90.20

ตารางที่ 4.27 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
1. มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ	4.66	0.68	มากที่สุด	93.20
2. มีแผ่นป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	4.52	0.45	มากที่สุด	90.40
3. มีสถานที่ติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน	4.70	0.47	มากที่สุด	94.00
4. มีระบบการรับเรื่องบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.55	0.53	มากที่สุด	91.00
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.63</b>	<b>0.36</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.60</b>

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.63$ ) เท่ากับร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ มีสถานที่ติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน ( $\bar{X}=4.70$ ) เท่ากับร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ ( $\bar{X}=4.66$ ) เท่ากับร้อยละ 93.20 มีระบบการรับเรื่องบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X}=4.55$ ) เท่ากับร้อยละ 91.00 และมีแผ่นป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{X}=4.52$ ) เท่ากับร้อยละ 90.40

ตารางที่ 4.28 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บ รายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม ต่อการบริการ	4.67	0.64	มากที่สุด	93.40
2. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.71	0.54	มากที่สุด	94.20
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.64	0.57	มากที่สุด	92.80
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน	4.56	0.66	มากที่สุด	91.20
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.57	0.51	มากที่สุด	91.40
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.64</b>	<b>0.35</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>90.80</b>

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.64) เท่ากับร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี ( $\bar{X}$  =4.71) เท่ากับร้อยละ 94.20 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ ( $\bar{X}$  =4.67) เท่ากับร้อยละ 93.40 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ( $\bar{X}$  =4.64) เท่ากับร้อยละ 92.80 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบาย ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ( $\bar{X}$  =4.56) เท่ากับร้อยละ 91.20

ตารางที่ 4.29 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บ รายได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
1. การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ	4.56	0.66	มากที่สุด	91.20
2. มีโปสเตอร์แสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลของเทศบาลด้านงานภาษีที่ประชาชนสนใจ	4.52	0.63	มากที่สุด	90.40
3. ความสะดวกที่ท่านได้รับจากการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	4.57	0.51	มากที่สุด	91.40
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.54</b>	<b>0.34</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.80</b>

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.54) เท่ากับร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ความสะดวกที่ท่านได้รับจากการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ( $\bar{X}$  =4.57) เท่ากับร้อยละ 91.40 รองลงมาคือ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ ( $\bar{X}$  =4.56) เท่ากับร้อยละ 91.20 มีโปสเตอร์แสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลของเทศบาลด้านงานภาษีที่ประชาชนสนใจ ( $\bar{X}$  =4.52) เท่ากับร้อยละ 90.40

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี**

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยการวิเคราะห์ การแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ผลปรากฏดังตารางที่ 4.30 ดังนี้

**ตารางที่ 4.30** ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
1. ควรเพิ่มเติมในด้านการจัดทำบัญชีสุ่มขเร่ร้อน จรจัด	8	13.79
2. ควรมีป้ายห้อยคอสุนัขแจก ภายหลัการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	6	10.35
3. ควรตรวจพื้นผิวเส้นทางจราจร และพื้นผิวไหล่ทางสัญญาณก่อนเข้าฤดูฝน	15	25.86
4. ควรมีระบบแจ้งเตือนการเสียภาษีออนไลน์ ในลักษณะ Line Group (กลุ่มสารสนเทศ ผู้เสียภาษี ออนไลน์)	20	34.48
5. ควรแจ้งข้อมูลการจัดเก็บภาษี และการงดเว้นการจัดเก็บภาษี บางประเภท ในหลายๆช่องทางการสื่อสาร	9	15.52
<b>รวม</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 58 คน มีรายละเอียดเรียงตามความถี่ ดังนี้ ควรมีระบบแจ้งเตือนการเสียภาษีออนไลน์ ในลักษณะ Line Group (กลุ่มสารสนเทศ ผู้เสียภาษี ออนไลน์) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 34.48 รองลงมาคือ ควรตรวจพื้นผิวเส้นทางจราจร และพื้นผิวไหล่ทางสัญญาณ ก่อนเข้าฤดูฝน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.86 ควรแจ้งข้อมูลการจัดเก็บภาษี และการงดเว้นการจัดเก็บภาษี บางประเภท ในหลายๆช่องทางการสื่อสาร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.52 ควรเพิ่มเติมในด้านการจัดทำบัญชีสุ่มขเร่ร้อน จรจัด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.79 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.35



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผลการวิจัย
5. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามหัวข้อต่าง ๆ โดยสรุปตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่รับบริการ ใน 4 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 คือ งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) จำนวน 196 คน งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และ

ขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) และงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) จำนวน 616 ครั้งเรือน และงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ จำนวน 1,273 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา, 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่รับบริการ ใน 4 ภารกิจงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างของ 4 ภารกิจงาน คือ งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) จำนวน 132 คน งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) จำนวน 243 คน งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) จำนวน 243 คน และงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ จำนวน 304 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรีจำนวน 4 ภารกิจประกอบด้วย

- 2.1 งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน)
- 2.2 งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า)
- 2.3 งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค)
- 2.4 งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

3. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสำรวจคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ เป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ มีจำนวน 5 ข้อได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ และเวลาที่อาศัยในพื้นที่

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนค่า (Rating Scale) ที่มี 5 ระดับ สำหรับใช้วัดคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการรับบริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ที่มี 5 ระดับ ใช้วัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

ให้บริการการให้บริการใน 4 ภารกิจงาน จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เป็นคำถามปลายเปิด

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. สรุปผลการประเมินคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาตามประเภทงานบริการ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ร้อยละ 94.60 รองลงมาคือ งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ ปลอดภัย คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ร้อยละ 91.80 งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 91.60 และงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.80 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.60 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.20 สรุปผลการประเมินคุณภาพในแต่ละงานบริการ ได้ดังนี้

1.1 คุณภาพการให้บริการของงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 94.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.40

1.2 คุณภาพการให้บริการของงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดภัย คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด

ทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.20

1.3 คุณภาพการให้บริการของงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.40 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.60

1.4 คุณภาพการให้บริการของงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.20

2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทของงานบริการ พบว่า ทุกงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ร้อยละ 92.00 งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 91.80 และงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.40 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.00 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ ได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.60 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.80

2.2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.00 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.20

2.3 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.20 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.40 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.80

2.4 ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.80 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.80

3. สรุปผลข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 58 คน มีรายละเอียดเรียงตามความถี่ ดังนี้ ควรมีระบบแจ้งเตือนการเสียภาษีออนไลน์ ในลักษณะ Line Group (กลุ่มสารสนเทศ ผู้เสียภาษีออนไลน์) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 34.48 รองลงมาคือ ควรตรวจพื้นผิวเส้นทางจราจร และพื้นผิวไหล่ทางสัญญาณ ก่อนเข้าฤดูฝน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.86 ควรแจ้งข้อมูลการจัดเก็บภาษี และการงดเว้นการจัดเก็บภาษี บางประเภท ในหลายๆช่องทางการสื่อสาร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.52 ควรเพิ่มเติมในด้านการจัดทำบัญชีสุนัขเร่ร่อน จรจัด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.79 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.35

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด จากการสำรวจลงพื้นที่การเก็บข้อมูลของผู้วิจัย พบว่า ประชาชนได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสาอย่างเป็นรูปธรรม มีการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน จนทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ ซีแธมล พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman & Berry, 1990, p. 9) เสนอว่า คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพก็คือผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุดโดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวัง สองคล้องกับงานวิจัยของ คมสันต์ ศรีบุญเรือง (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาโจด อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาโจด (แยกตามประเภทงานให้บริการ) โดยภาพรวมและรายด้าน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

สอดคล้องกับงานวิจัยของกรวิวิท เชมะพันธุ์มนัส (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู โดยภาพรวมและรายด้าน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของคณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561) ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม ในภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

2. การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เป็นไปตามการกำหนดเป้าหมายการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา เป็นการสะท้อนในภาพรวมการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลของผู้วิจัย ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสาปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีการประชาสัมพันธ์การออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นไปตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546) (คณะกรรมการมาตรฐาน

การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2556) มุ่งเน้นการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่งให้เกิดผลสำเร็จตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ และเป็นกลไกหลักของประเทศในการบริการ สาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สอดคล้องกับผลวิจัยของ เนตรนิภา เจียมศักดิ์ และคณะ (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลอุทัย อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอุทัย โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด

สอดคล้องกับงานวิจัยของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรีจังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพ การบริหารงานของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2562, หน้า 153-154) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2560 ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าเสา พบว่า มีข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาการให้บริการให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และ ขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) ควรเพิ่มเติมในด้านการ จัดทำบัญชีสุนัขเร่ร่อน จรจัด และควรมีป้ายห้อยคอสุนัขแจก ภายหลักการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษ สุนัขบ้า

1.2 งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) ควรตรวจ พื้นผิวเส้นทางจราจร และพื้นผิวไหล่ทางสัญจร ก่อนเข้าฤดูฝน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพี่น้อง ประชาชนในการสัญจร

1.3 งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ควรมีระบบแจ้งเตือนการเสียภาษีออนไลน์ ในลักษณะ Line Group (กลุ่มสารสนเทศ ผู้เสียภาษี ออนไลน์) และควรแจ้งข้อมูลการจัดเก็บภาษี และการงดเว้นการจัดเก็บภาษี บางประเภท ในหลายๆช่องทางสื่อสาร

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยการศึกษาแบบเจาะลึก เพื่อให้ทราบถึงปัญหา ความต้องการ และความพึงพอใจในการให้บริการ การบริหารจัดการ และปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี อย่างต่อเนื่อง

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานโครงการหรืองานบริการที่เหมือนกัน ระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยกันในอำเภอหรือจังหวัดเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ ทำให้ทราบจุดเด่นจุดด้อย และสิ่งที่ควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้กับผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น