



# รายงานการวิจัย

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง  
อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี ๒๕๖๕



จัดทำโดย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอน้อย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อสำรวจและประเมินระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอน้อย จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอน้อย จังหวัดนนทบุรี 3) เพื่อเสนอแนะแนวทาง รูปแบบที่เป็นประโยชน์ต่อการยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยมีงานบริการที่ต้องประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 3) งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด 4) งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19 ซึ่งดำเนินการวิจัยภายใต้ระเบียบวิธีวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ โดยมีจำนวนประชากรที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จำนวน 5,716 คน เป็นชาย 2,792 คน เป็นหญิง 2,924 คน (สำนักงานทะเบียนอำเภอน้อย, 2564) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร ใช้การเปิดค่าจากตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) สุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามหมู่บ้าน ที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความจากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าอัตราส่วนร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ งานที่มาติดต่อขอรับบริการ และจำนวนครั้งที่มาขอรับบริการ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียงตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ครอบคลุม 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูก

สร้าง 3) งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด  
 4) งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19 ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 5 เรื่อง ได้แก่ ข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะอื่นๆ แบบสอบถามการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง เป็นแบบมาตราส่วนการประเมินค่า (rating scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประมาณค่า โดยมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ระดับความพึงพอใจมาก ระดับความพึงพอใจปานกลาง ระดับความพึงพอใจน้อย และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง และใช้สถิติเชิงอนุมานในทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ T-test, F-test และ One-Way ANOVA เป็นต้น

**ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง**

**ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ประจำปี 2565**

**ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.78**

**คิดเป็นร้อยละ 95.60 คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 10 คะแนน**

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มีค่าเฉลี่ย = 4.82	คิดเป็น ร้อยละ 96.40
อันดับที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	มีค่าเฉลี่ย = 4.79	คิดเป็น ร้อยละ 95.80
อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มีค่าเฉลี่ย = 4.76	คิดเป็น ร้อยละ 95.20
อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ	มีค่าเฉลี่ย = 4.75	คิดเป็น ร้อยละ 95.00

### ผลการประเมินจำแนกตามงานที่ให้บริการ

อันดับที่ 1 คือ งานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.25 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

อันดับที่ 2 คือ งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.85 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

อันดับที่ 3 คือ งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.45 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

อันดับที่ 4 คือ งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.85 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 9 คะแนน

### ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง

#### ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำแนกแต่ละงานบริการ

1. งานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ดำเนินการประเมินความพึงพอใจใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.81 และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 96.25 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการในระดับ 10 คะแนน (เกินร้อยละ 95) โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุป ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.82 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.40

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.80

**ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.84 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.80

**ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.00

**2. งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด** ดำเนินการประเมินความพึงพอใจใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.79 และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.85 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (เกินร้อยละ 95) โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุป ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.81 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.20

**ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.00

**ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.83 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.60

**ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.60

**3. งานบริการข้าราชการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง** ดำเนินการประเมินความพึงพอใจใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.77 และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.45 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (เกินร้อยละ 95) โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุป ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.78 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.60

**ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.76 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.20

**ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.80 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.00

**ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.00

**4. งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19** ดำเนินการประเมินความพึงพอใจใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.74 และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.85 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (เกินร้อยละ 95) โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุป ดังนี้

**ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.75 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.00

**ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.71 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.20

**ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.79 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.80

**ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.72 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.40

**ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565**

การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565 ใน 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ดังนี้

**ความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ**

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางเป็นอย่างมาก โดยมีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 94.60

**ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ**

เห็นควรให้มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการในทุกจุดของงานบริการ โดยมีแผนผังขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน รวมถึงเอกสารที่ต้องจัดเตรียมในแต่ละขั้นตอน โดยจัดทำเพิ่มเติมในสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ เช่น คลิปวิดีโอ ภาพเคลื่อนไหวแอนิเมชัน สื่อแบบอินโฟกราฟฟิก เป็นต้น ตลอดจนการอบรมพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ รวมถึงเอกสารที่ต้องจัดเตรียมในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน รวมถึงการประเมินผลการให้บริการและนำผลมาวิเคราะห์สังเคราะห์เพื่อสรุปปัญหา อุปสรรค ในการทำงาน และปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการสม่ำเสมอ โดยให้สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน และคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสูงสุด

### ความคิดเห็นด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง โดยมีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ แบบสอบถาม กล่องรับความคิดเห็น และเว็บบอร์ด เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีช่องทางให้เลือกติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด Line Facebook Website เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 95.00 และมีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Facebook Website เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96.00

### ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการให้บริการ

เห็นควรจัดทำการสำรวจช่องทางการรับข่าวสารจากประชาชนในพื้นที่ เพื่อประเมินช่องทางที่ผู้รับข่าวสารสามารถเข้าถึงข่าวสารได้เป็นประจำ เช่น กลุ่มเยาวชน วัยรุ่น วัยทำงาน จะชอบการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ ส่วนผู้สูงอายุอาจชอบการสื่อสารแบบเผชิญหน้า เป็นต้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเครือข่ายออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊กส์ เว็บไซต์ อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนการจัดตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์โดยตรงเพื่อสื่อสารข้อมูลผลการดำเนินงานในแต่ละวันไปยังประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการสำรวจอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เช่น เสียงตามสาย ซึ่งมีการชำรุด เสียงไม่ชัด ติดๆ ซัดๆ และไม่ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ ตลอดจนการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจง่าย น่าสนใจ น่าติดตาม โดยสามารถจัดทำในรูปแบบ คลิปวิดีโอ ภาพเคลื่อนไหวแอนิเมชัน สื่อแบบอินโฟกราฟฟิค เป็นต้น

### ความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางเป็นอย่างมาก โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 97.40 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 97.00 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 96.40 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 96.20 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 และเจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 95.60



### ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เห็นควรมีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพ บุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อยกระดับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนการอบรมปลูกฝังทัศนคติ ค่านิยม จิตสำนึกที่ดีต่อองค์กร การจงรักภักดีต่อองค์กร และการคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่เห็นเป้าหมายของการพัฒนาองค์กรเป็นเป้าหมายร่วมกัน เพื่อสร้างและขับเคลื่อน องค์กรให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุดตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองขวาง โดยสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้ อย่างสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีการประชาสัมพันธ์/มีป้าย/มีสัญลักษณ์ บอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน คิด เป็นร้อยละ 95.40 มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 94.80 และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 94.00

### ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เห็นควรอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ ที่นั่ง สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ ห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ เครื่องดื่ม ชา กาแฟ น้ำผลไม้ และอาหารว่าง สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ จัดช่องทางการให้บริการที่สะดวกต่อผู้มาใช้บริการ โดยมีป้าย สัญลักษณ์บอกที่ ชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน มีการประเมินผลการให้บริการหลังเสร็จสิ้นการ ให้บริการทันที เพิ่มจุดอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ อำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ โดยเพิ่มช่องทางออนไลน์ในงานบริการต่างๆที่สามารถทำได้ เพื่อสร้างทางเลือกให้แก่ประชาชน รวมถึงการประชาสัมพันธ์เบอร์โทรติดต่อหน่วยงานและส่วนงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนแก่ประชาชนในพื้นที่ และประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมในระบบออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟสบุ๊คส์ และ ไลน์ เป็นต้น

## ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อการยกระดับการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565

### 1) งานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

เห็นควรให้มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์แนวทางการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงข้อมูลอย่างทั่วถึง เช่น เภณทในการเข้าศึกษา ค่าใช้จ่ายในการศึกษา รูปแบบการเรียนการสอน หลักสูตรการเรียนการสอน โดยจัดทำทั้งในรูปแบบสื่อเก่า และสื่อใหม่ (ออนไลน์) ตลอดจนการเปิดช่องทางการรับสมัครผ่านระบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มช่องทางการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

### 2) งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

เห็นควรจัดโครงการอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับระเบียบการจดทะเบียนภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามกฎหมายฉบับใหม่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในข้อกำหนดและเงื่อนไขต่างๆในการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ ทั้งสื่อปกติและสื่อออนไลน์ผ่านช่องทาง ไลน์ เฟสบุ๊กส์ เว็บไซต์ เป็นต้น ตลอดจนพัฒนาช่องทางการชำระภาษีผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต (E-service) และพัฒนาระบบชำระภาษีแบบเคลื่อนที่ (mobile unit) อีกทั้งควรมีการนำข้อมูลการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแผนงานการจดทะเบียนภาษีให้ครอบคลุมเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจดทะเบียนรายได้ให้มากขึ้น โดยจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ วางแผน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3) งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

เห็นควรประชาสัมพันธ์การลงทะเบียนในทุกช่องทาง เช่น สื่อเก่า ได้แก่ ป้ายประกาศ แผ่นพับ โบว์ ชัวร์ เชนิญาหน้า และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ ไลน์ เฟสบุ๊กส์ เว็บไซต์ พร้อมกับจัดทำคลิปวิดีโอ ในการแสดงขั้นตอนและเอกสารที่ต้องใช้ในการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและผู้ที่มีสิทธิได้รับเงินอุดหนุนเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด พร้อมแจ้งสิทธิประโยชน์ที่พึงได้ รวมถึงการสร้างกลุ่มไลน์เพื่อส่งข้อมูลติดต่อผู้ลงทะเบียนโดยตรง ตลอดจนการรับลงทะเบียนผ่านทางระบบออนไลน์ (E-service) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชนไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงาน

#### 4) งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19

เห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์ขอบเขตการให้บริการงานโรคติดต่อ Covid – 19 ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง โดยแจ้งให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการ ได้แก่ ขั้นตอนการแจ้งเหตุโรคติดต่อ ขั้นตอนการขอรับบริการ เป็นต้น ตลอดจนการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ควบคุมโรคติดต่อเพื่อให้เกิดมาตรฐานที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลควบคุมโรคติดต่อในทุกช่องทาง ได้แก่ แผ่นป้าย แผ่นพับ เสียงตามสาย รถกระจายเสียง ผู้นำชุมชน และประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมโดยสื่อออนไลน์ เช่น Line Facebook website เป็นต้น รวมถึงการจัดทำสถิติข้อมูลการควบคุมโรคติดต่อประจำวัน เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการบริหารงานเหตุการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

## กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565 ในครั้งนี้ ประสบผลสำเร็จจลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ด้วยความร่วมมือของผู้บริหาร สมาชิกสภา ผู้นำชุมชน และประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางทุกท่าน

ขอขอบคุณ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ที่ไว้วางใจคัดเลือกมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มาสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2565 ในครั้งนี้

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกท่านขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ที่ช่วยประสานงาน ข้อมูลผู้รับบริการ และพาทีมวิจัยลงเก็บข้อมูลจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ขอขอบคุณ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชนและประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางที่สละเวลาอันมีค่าให้ข้อมูลที่สำคัญ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง พัฒนา ยกระดับการให้บริการประชาชน

ขอขอบคุณ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ที่อนุญาตให้ทีมวิจัยทำงานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น

ขอขอบคุณ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ที่เป็นທີ່ปรึกษาให้แก่ทีมวิจัย และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ทีมนักวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณ นักวิจัยทุกท่านที่ร่วมอุทิศแรงกาย แรงใจ ในทำงานที่มีความสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นจนสำเร็จจลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายนี้คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ในการปรับปรุง พัฒนา ยกระดับงานให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตามเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดร.ภราดร กาญจนสุธรรม  
หัวหน้าโครงการวิจัย

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	9
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน.....	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	23
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	25
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	32
การวัดความพึงพอใจในการบริการ.....	42
แนวคิดการปกครองท้องถิ่น.....	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3</b> วิธีการดำเนินการวิจัย.....	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	58
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม.....	62
ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ประจำปี 2565.....	68
<b>บทที่ 5</b> สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	71
สรุปผลการวิจัย.....	72
ภาพรวมความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง.....	74
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ประจำปี 2565.....	77
ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงที่เป็นประโยชน์ต่อการยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ประจำปี 2565.....	80

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก.....	89
ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	90
ภาคผนวก ข ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูล.....	94
ภาคผนวก ค ภาพกิจกรรมดำเนินงาน.....	100
ภาคผนวก ง รายชื่อคณะผู้วิจัย.....	109

# บทที่ 1

## บทนำ

### **ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (new public management) ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556 - 2561 ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไว้ 7 ยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองและการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกันและวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกอย่าง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการจะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด การยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (one stop service) ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (E-service) เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (government you design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ อาทิเช่น M-government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (mobile G2C service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึงประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (social network) เป็นต้น การนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (service level agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด (บุญเกียรติ ภาวะเวกพันธุ์ และคณะ, 2559) การให้บริการประชาชนเป็นประเด็นหลักที่องค์กรจะต้องคำนึงให้ความสำคัญเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาบุคลากร การนำเทคโนโลยีมาผสมผสานก็ล้วนแล้วแต่ต้องการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อให้รับบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด การประเมินการให้บริการประชาชนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญเพื่อนำผลไปปรับปรุง

ความสำคัญกับการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาให้บริการแก่ประชาชนได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ ตลอดจนส่งเสริมยกระดับจำแนกกลุ่มผู้รับบริการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการที่จุดบริการนำมาวิเคราะห์ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการได้อย่างจริงจัง ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อ



ยกระดับการบริการประชาชนในทุกระดับและทุกมิติของการบริหารบริการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมาชิกมาจากการเลือกตั้งของประชาชนมีหน้าที่ในการดูแล บริหารให้ประชาชนได้รับการอย่างมีประสิทธิภาพครอบคลุมอย่างเสมอภาคตามบทบาทหน้าที่ๆ กฎหมายกำหนด กฎหมายรัฐธรรมนูญปี พ.ศ. 2550 ในมาตรา 254 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน (นิรัตน์ เพชรรัตน์, 2556:3)

รัฐธรรมนูญพ.ศ.2560 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแล และจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน การบริหารท้องถิ่นอันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้ในระดับชาติต่อไปซึ่งเป็นเป้าหมายของการพัฒนาบุคลากรทางการเมืองการปกครอง และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาล แนวทางการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองมีสิทธิ์มีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (ประหยัด หงส์ทองคำ และ อนันต์ เกตุวงศ์, 2542:14) องค์การบริหารส่วนตำบลเป็น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล การพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนเป็นสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆภายใต้กรอบกฎหมายกำหนดตามบทบาทหน้าที่ เป็นกลไกที่สำคัญต่อการบริหารการพัฒนาระดับตำบลทั้งในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ องค์การบริหารส่วนตำบลมีศักยภาพสูงในการพัฒนาชนบทเป็นองค์กรที่มีพลังของประชาชนในท้องถิ่นอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนและทรัพยากรต่างๆ ในชนบท จึงน่าจะรู้ปัญหาความต้องการที่แท้จริงรวมทั้งแนวทางแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี อันจะส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อมในชุมชน (วิรัช นิภาวรรณ, 2536:279) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 มาตรา 67 กำหนดหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าที่ที่ต้องทำคือ 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ 7) คุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นและ 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณและบุคลากรให้ตามสมควรจำเป็นและสมควร จากบทบาทหน้าที่กฎหมายกำหนดครอบคลุมในหลากหลายมิติที่สามารถจะพัฒนาท้องถิ่นชุมชนที่เป็นฐานรากของการพัฒนาประเทศโดยการสร้างการมีส่วนร่วม

ร่วมของประชาชนในพื้นที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญผ่านกระบวนการบริการที่สร้างความประทับใจให้ไว้ใจต่อประชาชนผู้มารับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในเขตความรับผิดชอบตามกรอบที่กฎหมายกำหนด เพื่อสร้างความสงบสุขในมิติทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง เพื่อยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิต ครอบคลุมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ภายใต้แนวคิดการให้บริการประชาชนอย่างครอบคลุมและทั่วถึงอย่างมีประสิทธิภาพ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เล็งเห็นถึงความสำคัญอย่างยิ่งกับงานให้บริการแก่ประชาชนตามกรอบการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (new public management) จึงตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครในการดำเนินการวิจัย “โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ประจำปี 2565” ครอบคลุมงานให้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 3) งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด 4) งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19 ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจะประเมินผลในมิติคุณภาพของการให้บริการใน 4 ประเด็น ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งวัตถุประสงค์ของการประเมินความพึงพอใจคือการนำข้อมูลที่ประชาชนผู้มารับบริการสะท้อนข้อเท็จจริงตามความจริงเพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อประชาชนผู้มารับบริการ

ด้วยเหตุที่กล่าวมาในข้างต้น คณะผู้วิจัยร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จึงสนใจที่จะทำการศึกษาในประเด็นด้านงานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของการให้บริการของผู้รับบริการ ซึ่งมีความสำคัญต่อการนำผลลัพธ์มาปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน ตามกรอบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่โดยคำนึงถึงประชาชนได้รับผลประโยชน์สูงสุด

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อสำรวจและประเมินระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อเสนอแนะแนวทาง รูปแบบที่เป็นประโยชน์ต่อการยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการ จำนวน 4 งานบริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565 โดยมีงานบริการที่ต้อง ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

- 1) งานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 2) งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- 3) งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- 4) งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19

โดยในแต่ละงานบริการผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จะประเมินผลความพึงพอใจในมิติด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

### 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาคือเขตพื้นที่ในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีพื้นที่ทั้งหมด 22.3 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 13,973 ไร่ ครอบคลุมพื้นที่ 10 หมู่บ้าน มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลราษฎร์นิยม	อำเภอไทรน้อย	จังหวัดนนทบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลไทรน้อย	อำเภอไทรน้อย	จังหวัดนนทบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลราษฎร์นิยม	อำเภอไทรน้อย	จังหวัดนนทบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลขุนศรี	อำเภอไทรน้อย	จังหวัดนนทบุรี

### 3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จำนวน 5,716 คน เป็นชาย 2,792 คน เป็นหญิง 2,924 คน (สำนักงานทะเบียนอำเภอไทรน้อย, 2564) ประกอบด้วย 10 หมู่บ้าน ได้แก่

1) บ้านปากคลองห้าร้อย	จำนวน 1,159 คน
2) บ้านคลองห้าร้อย	จำนวน 1,039 คน
3) บ้านคลองขวาง	จำนวน 334 คน
4) บ้านคลองขวาง	จำนวน 631 คน
5) บ้านคลองขวาง	จำนวน 322 คน
6) บ้านคลองขวาง	จำนวน 352 คน
7) บ้านคลองขุนศรี	จำนวน 183 คน
8) บ้านกระทุ่มราย	จำนวน 777 คน
9) บ้านคลองพระพิมล	จำนวน 510 คน
10) บ้านคลองนาหมอน	จำนวน 409 คน

### กลุ่มตัวอย่างประชากร

จำนวนประชากรกลุ่มที่จะใช้เป็นตัวแทน ต้องเป็นผู้ที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล คลองขวาง ในปี 2565 ตามข้อมูลทะเบียนราษฎรปัจจุบันและสามารถใช้เป็นตัวแทนของผู้มารับบริการ โดยตรงในช่วงเวลาที่จะสำรวจประชากรกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% โดยประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง มีจำนวน 5,716 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และต้องเป็นผู้ที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ในปี พ.ศ. 2565 ในงานบริการ ได้แก่ 1) งานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 3) งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด 4) งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19

### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

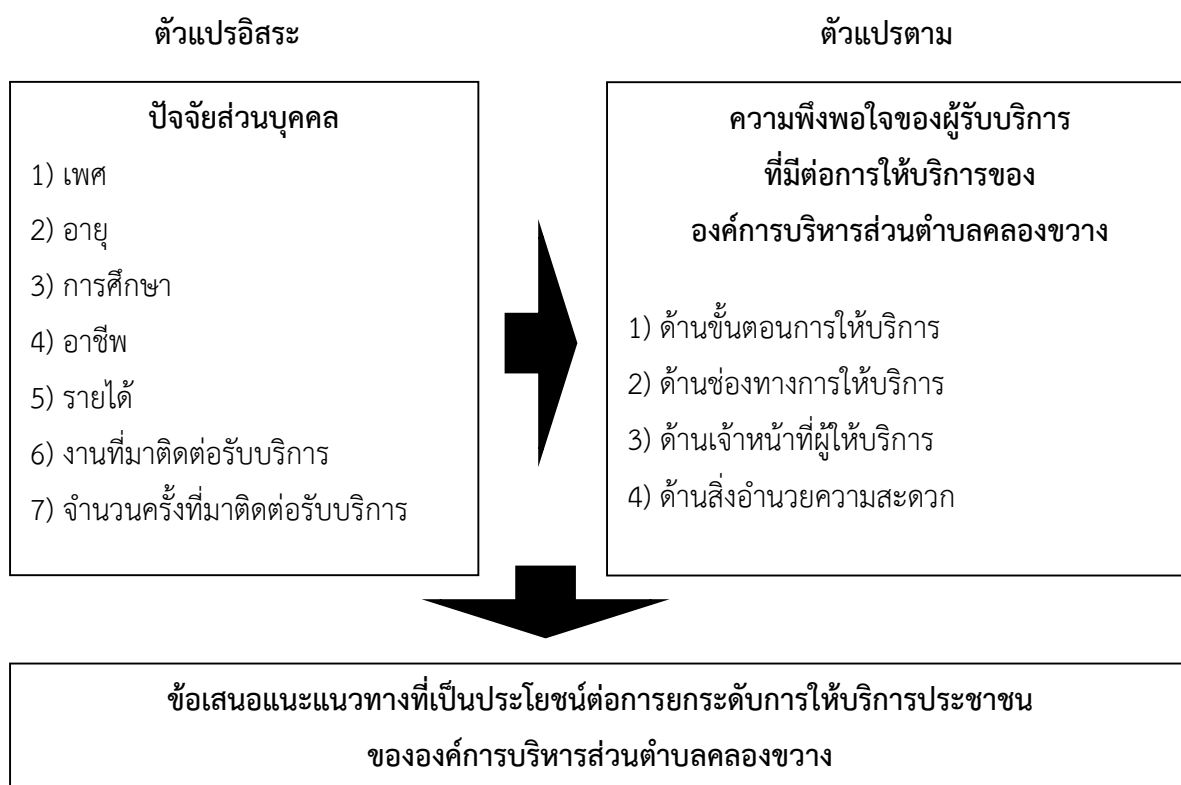
การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ประจำปี 2565

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอน้อย จังหวัดนนทบุรี
2. ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการว่าเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข
4. สารสนเทศที่ได้จากการศึกษาจะนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอน้อย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565 เพื่อไปสู่เป้าหมายการยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมติฐานการวิจัย

เพื่อให้ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี จึงได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
2. ปัจจัยด้าน งานที่มารับบริการ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**องค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง องค์กรปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ในการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไปในที่นี้หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อราชการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ มีรายละเอียด ดังนี้
  - 1.1) มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว
  - 1.2) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน
  - 1.3) มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาค และเท่าเทียม
  - 1.4) การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด
  - 1.5) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนต่างๆในการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานหรือการเข้าถึงโอกาสในการได้รับบริการ มีรายละเอียด ดังนี้

2.1) มีช่องทางให้เลือกติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ Line Facebook Website เป็นต้น

2.2) มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

2.3) มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับเรื่องราวผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Facebook Website เป็นต้น

2.4) มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ แบบสอบถาม กล่องรับความคิดเห็น และ เว็บไซต์ เป็นต้น

**3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ประสิทธิภาพในการบริการและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

3.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ เป็นมิตร

3.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่และจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ

3.3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง

3.4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

3.5) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

3.6) เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน

**4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการภายในองค์กร มีรายละเอียด ดังนี้

4.1) มีประชาสัมพันธ์ / มีป้าย / มีสัญลักษณ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน

4.2) ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก

4.4) มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน

4.5) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ

4.6) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปรงโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ

**งานที่สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ** หมายถึง งานหรือโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบล คลองขวาง ได้ให้บริการกับประชาชนผู้มาติดต่อ จำนวน 4 งาน ได้แก่

งานที่ 1 หมายถึง งานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

งานที่ 2 หมายถึง งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

งานที่ 3 หมายถึง งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

งานที่ 4 หมายถึง งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565 โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร หนังสือ บทความวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาประกอบการวิจัย ดังนี้

- 1) สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง
- 2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน
- 3) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 4) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 5) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 6) การวัดความพึงพอใจ
- 7) แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
- 8) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1) สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง

##### 1) ด้านกายภาพ

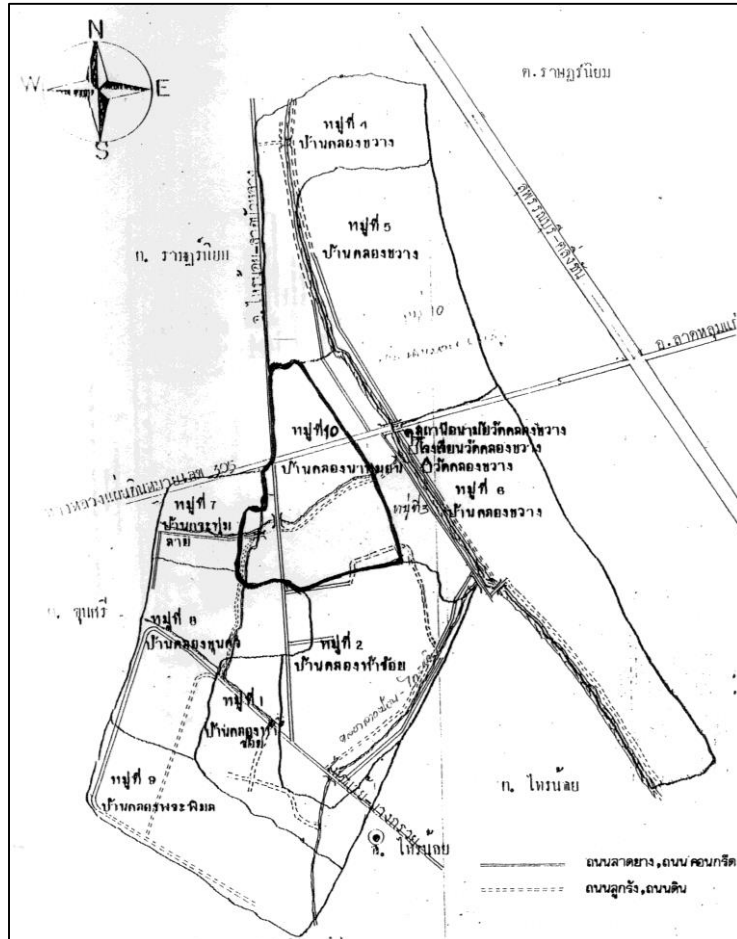
##### 1.1 ที่ตั้งของตำบลคลองขวาง

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง เดิมเป็นสภาตำบลและต่อมาได้รับการยกฐานะให้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 โดยกำหนดให้หมอน้ำลายวิจิตรซึ่งเป็นตราประจำจังหวัดนนทบุรี เป็นตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง โดยมีรวงข้าวเป็นองค์ประกอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ตั้งอยู่ 59/4 หมู่ที่ 10 ถนนปทุม-บางเลน ตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี อยู่ทางทิศเหนือของอำเภอไทรน้อย มีพื้นที่ประมาณ 22.3 ตารางกิโลเมตรและมีพื้นที่บางส่วนอยู่ติดกับอำเภอ โดยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลไทรน้อย มีเนื้อที่ประมาณ 13,973 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ ดังนี้



ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลราษฎร์นิยม	อำเภอไทรน้อย	จังหวัดนนทบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลไทรน้อย	อำเภอไทรน้อย	จังหวัดนนทบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลราษฎร์นิยม	อำเภอไทรน้อย	จังหวัดนนทบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลขุนศรี	อำเภอไทรน้อย	จังหวัดนนทบุรี



ภาพที่ 2.1 แผนที่ตำบลคลองขวาง

### 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ไร่ละ 90 ไร่ เกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำสวน นอกนั้นเป็นโรงงานอุตสาหกรรมและที่อยู่อาศัย

### 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศของพื้นที่ตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี เป็นแบบร้อนชื้นอยู่ภายใต้ อิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย ฤดูฝน ฤดูหนาว และ ฤดูร้อน เนื่องจากลักษณะพื้นที่ราบลุ่ม มีความแตกต่างของระดับพื้นดินเพียงเล็กน้อย สภาพภูมิอากาศ จึงมี

ลักษณะค่อนข้างสม่ำเสมอตลอดพื้นที่ ฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนเมษายน ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนกันยายน และฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคมถึงเดือนมกราคม

#### 1.4 ลักษณะของดิน

สภาพดินส่วนใหญ่เป็นดินเหนียวเหมาะแก่การปลูกข้าว ปลูกผักและผลไม้

### 2) ด้านการเมือง/การปกครอง

#### 2.1 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง แบ่งการปกครองออกเป็น 10 หมู่บ้าน โดยมีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ดูแลบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชน ในเขตตำบลคลองขวาง ดังนี้

หมู่ที่ 1	ผู้ใหญ่บ้าน	นายบุญทิ้ง ต่างใจ
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	นายพุฒชง ประสิทธิ์ชัย
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	นายบำรุง สิ้นธุระอาด
หมู่ที่ 2	ผู้ใหญ่บ้าน	นายนฤตล รวงผึ้ง
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	นางพุลศรี รักศรี
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	น.ส.พรทิพย์ ภิรมย์นิ่ม
หมู่ที่ 3	ผู้ใหญ่บ้าน	นายสมชาย จงกลางาม
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	นางวราภรณ์ ห้าวสุด
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	นายธีรพงศ์ อีสระะกุล
หมู่ที่ 4	ผู้ใหญ่บ้าน	นายสุบิน นุชอุดม
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	นางสาวสรรเสริญ ฤทธิอยู่
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	นายขวัญจิต ทับน้อย
หมู่ที่ 5	ผู้ใหญ่บ้าน	นายสมชาย เพ็ชรเขียว
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	นางเสาวนีย์ รวยสูงเนิน
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	นางสมจิตร ศรีภูทอง
หมู่ที่ 6	ผู้ใหญ่บ้าน	นางดาหวัน อินทร์เกิด
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	นางลำยอง แสงรุ่ง
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	นายสุนทร เกิดขมื่น
หมู่ที่ 7	ผู้ใหญ่บ้าน	นายธีระ สอดห่วง
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	นางสาวอุไรวรรณ บุญทศ
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	นางวนิดา นงคังนาง
หมู่ที่ 8	กำนันตำบลคลองขวาง	นายสมภพ ณะโชติ
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	นายเอกชัย ชันที

หมู่ที่ 9	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	นายอุดม บารมี
	ผู้ใหญ่บ้าน	นายอารักษ์ แก้วประดิษฐ์
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	นางสำราญ บุญมี
หมู่ที่ 10	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	นายอนุชิต ยุคลธารักษ์
	ผู้ใหญ่บ้าน	นายเชาวรัตน์ สอดห้วง
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	น.ส.อรนุช นามทองคำ
	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	นางวรรณภา จักษุกัน

## 2.2 การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการบริหารส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจให้ส่วนท้องถิ่นบริหารงานของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขต จำนวน 10 คน มีวาระในการดำรงตำแหน่ง 4 ปี

### ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง

1. นายสำเร็จ คุ่มด้วง	ตำแหน่ง	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
2. นายเจริญ ชันที	ตำแหน่ง	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คนที่ 1
3. นายเปลื้อง นุชอุดม	ตำแหน่ง	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คนที่ 2
4. นายอำพร จาดบรรเทิง	ตำแหน่ง	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

### สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง รวม 10 คน

1. นายชลอ ชุนอ่อน	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง หมู่ที่ 1
2. นางบุญประเสริฐ นามแก้ว	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง หมู่ที่ 2
3. นายสมคิด เรืองศรี	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง หมู่ที่ 3
4. นางจันทร์ นุชอุดม	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง หมู่ที่ 4
5. นายกำจัด ช้างเนียม	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง หมู่ที่ 5
6. นายสงศ์ แสงรุ่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง หมู่ที่ 6
7. นายสมพงษ์ กลิ่นปราง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง หมู่ที่ 7
8. นายบรรทม ธนะโชติ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง หมู่ที่ 8
9. นายจรัญ ศรีปรีเปรม	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง หมู่ที่ 9
10. นายสัมฤทธิ์ นามทองคำ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง หมู่ที่ 10

### ฝ่ายนิติบัญญัติสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง

1. นายสมคิด	เรืองศรี	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่ 3
			ประธานสภา อบต.

2. นายชลอ	ชุนอ่อน	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่ 1
3. นางบุญประเสริฐ	นามแก้ว	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่ 2
4. นางจันทร์	นุชอุดม	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่ 4
5. นายกำจัด	ช้างเนียม	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่ 5
6. นายสงค์	แสงรุ่ง	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่ 6
7. นายสมพงษ์	กลิ่นปราง	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่ 7
8. นายบรรทม	ธนะโชติ	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่ 8
9. นายจรัญ	ศรีปรีเปรม	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่ 9
10. นายสัมฤทธิ์	นามทองคำ	ตำแหน่ง	สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่ 10

### 3) ด้านประชากร

#### 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีจำนวน 5,716 คน เป็นชาย 2,792 คน เป็นหญิง 2,924 คน (สำนักงานทะเบียนอำเภอไทรน้อย, 2564) ประกอบด้วย 10 หมู่บ้าน ได้แก่

ตารางที่ 2.2 จำนวนประชากรแบ่งออกเป็นหมู่บ้านและจำนวนครัวเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านปากคลองห้าร้อย	558	601	1,159	646
2	บ้านคลองห้าร้อย	511	528	1,039	466
3	บ้านคลองขวาง	148	186	334	145
4	บ้านคลองขวาง	320	311	631	195
5	บ้านคลองขวาง	168	154	322	88
6	บ้านคลองขวาง	170	182	352	123
7	บ้านคลองขุนศรี	88	95	183	119
8	บ้านกระท่อมราย	400	377	777	232
9	บ้านคลองพระพิมล	224	286	510	436
10	บ้านคลองนาหมอน	205	204	409	168
รวมทั้งสิ้น		2,792	2,924	5,716	2,618

ที่มา : ระบบสถิติทางการทะเบียน สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง อ. ไทรน้อย (ข้อมูล ณ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564)

#### 4). ด้านสภาพทางสังคม

##### 4.1. การศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง มีสถานศึกษาของรัฐบาลที่อยู่ในพื้นที่ จำนวน 1 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนวัดคลองขวาง เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลคลองขวาง สถานศึกษาสังกัดเอกชน จำนวน 1 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนมารีย์วิทยานนทบุรี เซนต์แมรี

ตารางที่ 2.3 จำนวนนักเรียนโรงเรียนวัดคลองขวาง (จรรยาชนมราษฎร์บำรุง) ปีการศึกษา 2564

ระดับการศึกษา	จำนวนนักเรียน (คน)			จำนวนห้อง
	ชาย	หญิง	รวม	
อนุบาล 1	23	17	40	1
อนุบาล 2/1	9	12	21	1
อนุบาล 2/2	9	11	20	1
อนุบาล 3/1	11	12	23	1
อนุบาล 3/2	11	12	23	1
ประถมศึกษาปีที่ 1/1	12	11	23	1
ประถมศึกษาปีที่ 1/2	9	14	23	1
ประถมศึกษาปีที่ 2/1	16	12	28	1
ประถมศึกษาปีที่ 2/2	18	10	28	1
ประถมศึกษาปีที่ 3/1	13	16	29	1
ประถมศึกษาปีที่ 3/2	19	10	29	1
ประถมศึกษาปีที่ 4/1	15	13	28	1
ประถมศึกษาปีที่ 4/2	18	9	27	1
ประถมศึกษาปีที่ 5/1	13	12	25	1
ประถมศึกษาปีที่ 5/2	15	10	25	1
ประถมศึกษาปีที่ 6/1	10	8	18	1
ประถมศึกษาปีที่ 6/2	8	9	17	1
มัธยมศึกษาปีที่ 1/1	17	14	31	1
มัธยมศึกษาปีที่ 1/2	11	10	21	1
มัธยมศึกษาปีที่ 2/1	14	9	23	1
มัธยมศึกษาปีที่ 2/2	16	8	24	1
มัธยมศึกษาปีที่ 3/1	11	10	21	1

มัธยมศึกษาปีที่ 3/2	10	10	20	1
<b>รวม</b>	<b>308</b>	<b>259</b>	<b>567</b>	<b>23</b>

ที่มา : โรงเรียนวัดคลองขวาง (เจริญชนม์ราษฎร์บำรุง) ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2564

ตารางที่ 2.4 จำนวนนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ปีการศึกษา 2563

ลำดับที่	ชาย	หญิง	รวม
1	14	6	20

ที่มา : กองการศึกษาฯ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2564

#### 4.2 การสาธารณสุข

ตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (อสม.หมู่ที่ 1-10) จำนวน 10 แห่ง มีสถานพยาบาล 1 แห่ง ดังนี้

ตารางที่ 2.5 จำนวนแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ลำดับที่	สถานพยาบาล	แพทย์ (คน)	พยาบาล (คน)	เจ้าหน้าที่ของรัฐ (คน)	รวม
1	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวัดคลองขวาง	-	1	4	5
<b>รวม</b>		<b>-</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

ที่มา : โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวัดคลองขวาง ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2564

#### 5) ด้านระบบบริการพื้นฐาน

##### 5.1. การคมนาคมขนส่ง

เส้นทางติดต่อระหว่างหมู่บ้านในตำบลคลองขวาง มีถนน คสล.จำนวน 15 สาย ถนนลาดยางจำนวน 1 สาย และถนนแอสฟัลต์ติกคอนกรีตจำนวน 1 สาย มีรายละเอียด ดังนี้

1. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กซอยอยู่ฉัตร หมู่ที่ 1
2. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กสายริมฝั่งชล หมู่ที่ 1
3. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กสายนาหมอน – ศาลเจ้าแม่ทองคำ หมู่ที่ 9
4. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กแยก นบ ๒๐๐๔ – บ้านคลองขวาง หมู่ที่ 2,3
5. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กสายโรงสีสหกรณ์ หมู่ที่ 1,2
6. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กสายโรงปุ๋ย หมู่ที่ 3,4
7. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กสายลากค้อน – ไทรน้อย หมู่ที่ 6
8. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กสายคลองตากคล้าย หมู่ที่ 6

9. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กสายคลองขวาง – ราษฎร์นิยม หมู่ที่ 4,5,6
10. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กสายแยก นบ 2004 – คลองขุนศรี หมู่ที่ 7,8
11. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กสายนาหมอน หมู่ที่ 8
12. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กสายศาลเจ้าแม่ทองคำ หมู่ที่ 9
13. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กสายซอยสมเดโชทิศ หมู่ที่ 9
14. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กสายนาหมอน 6 หลัง หมู่ที่ 3,10
15. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กสายวัดคลองขวาง หมู่ที่ 6

#### **ถนนลาดยางจำนวน 1 สาย ประกอบด้วย**

1. ถนนลาดยางซอยสวนผัก หมู่ที่ 8
2. ถนนลาดยางสายซอยรักนาม หมู่ที่ 8

#### **ถนนแอสฟัลต์ติกคอนกรีตจำนวน 1 สาย ประกอบด้วย**

1. ถนนแอสฟัลต์ติกคอนกรีตสายโรงเรียน – บ้านคลองขวาง หมู่ที่ 6

### **5.2 การไฟฟ้า**

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง มีไฟฟ้าเข้าถึงทุกครัวเรือน

### **5.3 การประปา**

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง มีน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัยใช้ทุกครัวเรือน

### **5.4 โทรศัพท์**

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง มีการสื่อสารทางโทรศัพท์ทั่วถึงทุกครัวเรือน

### **5.5 ไปรษณีย์ การสื่อสาร การขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์**

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ใช้บริการฝากส่งไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ไทรน้อย

## **6). ด้านระบบเศรษฐกิจ**

สถานประกอบการที่อยู่ในพื้นที่ตำบลคลองขวาง ประกอบด้วย

- ร้านอาหาร จำนวน 4 แห่ง ได้แก่
  1. ครัวคลองขวาง
  2. ครัวผู้ใหญ่

3. ครั้วร้อยเก้า
  4. ครั้วผู้ใหญ่ชาย
- ปืมน้ำมันและก๊าซ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่
    1. ห้างหุ้นส่วน ดาวเดี่ยว
    2. บริษัท โซติพัฒนาปิโตรเลียม จำกัด
    3. บริษัท ไพทิวรี่ ปิโตรเลียม จำกัด
    4. บริษัท โซติพัฒนาการ จำกัด
  - โรงสี จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ บจก.โรงสีไฟแสงไพทิวรี่ (2002) จำกัด
  - โรงงาน จำนวน 25 แห่ง ได้แก่
    1. บริษัท วี เอส โอ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
    2. บริษัท เจเนอรัลเรคคอร์ดอินเตอร์เนชั่นแนล อินดัสตรี จำกัด
    3. บริษัท เค.ซี.พี.มาสเตอร์ไทย จำกัด
    4. บริษัท ดีเทคโนโลยีทซ์ จำกัด
    5. บริษัท พลายเวสต์ จำกัด
    6. บริษัท นิปปอนฮูมคอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด
    7. บริษัท STD เพอร์นิเจอร์ จำกัด
    8. บริษัท สแกน อินเตอร์ จำกัด
    9. บริษัท วี วี เอ็น เพาเดอร์ โค้ทติ้ง จำกัด
    10. บริษัท เอส เอ็น ซี เซ็นเตอร์ จำกัด
    11. บริษัท เอเอจี คอร์ปอเรชั่น จำกัด
    12. บริษัท ออร์เรนจ์เฟอร์นิเทค
    13. บริษัท เทพากร บราเธอร์ จำกัด
    14. ห้างหุ้นส่วน กำพลคอนกรีต
    15. ห้างหุ้นส่วน สิ้นคักดีดาการเกษตร
    16. ห้างหุ้นส่วน พัฒนากลการ
    17. บริษัท สยามนวรรรม จำกัด
    18. บริษัท โยธิน อีซี โซลูชั่น จำกัด
    19. บริษัท เอสพี ซัพพอร์ต จำกัด
    20. บริษัท เฮ็กซ์ ซอล เอ็นจิเนียริง จำกัด
    21. บริษัท ซีฟาสส์เทค จำกัด
    22. บริษัท ดับเบิลยู.เอ็น.ที.เอ็นจิเนียริง แอนด์ ซัพพลาย จำกัด



23. บริษัท ซุปเปอร์เพฟ จำกัด
24. ห้างหุ้นส่วน เปเปอร์ ก๊อปปี้ แอนด์ ดิจิตอล เน็ทเวิร์ค
25. บริษัท มหานคร ออโตโมบิล จำกัด

## 7) ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### 7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัดที่อยู่ในพื้นที่ จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ วัดคลองขวาง ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 6 มีจำนวนพระภิกษุ 11 รูป จำนวนสามเณร 7 รูป และมีศาลเจ้า จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 9

### 7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ตำบลคลองขวาง มีการจัดงานประเพณีและงานประจำปีเพื่อเป็นการสืบสานประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของตำบลคลองขวางให้คงอยู่สืบไปหลายโครงการ ประกอบด้วย

- โครงการสืบสานประเพณีแห่เต่า
- โครงการสืบสานประเพณีลอยกระทง
- โครงการสืบสานประเพณีสงกรานต์
- โครงการสืบสานประเพณีแห่เทียนพรรษา

### 7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ประชาชนชาวตำบลคลองขวาง มีภูมิปัญญาท้องถิ่นโดยจัดทำบายศรีด้วยใบตองเพื่อใช้ในงานพิธีต่างๆ

### 7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ตำบลคลองขวาง ยังไม่มีสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

## 8) ทรัพยากรธรรมชาติ

### 8.1 แหล่งน้ำธรรมชาติ

ตำบลคลองขวาง มีแหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่

- คลองขุนศรี
- คลองลากค้อน – ไทรน้อย
- คลองขวาง
- คลองนาหมอน
- คลองนาหมอนใหม่
- คลองพระพิมลราชา
- คลองนาหมอน – ขุนศรี

- คลองตาค้าย

## 8.2 ป่าไม้

พื้นที่ตำบลคลองขวาง ไม่มีป่าไม้

## 8.3 ภูเขา

พื้นที่ตำบลคลองขวาง ไม่มีภูเขา

## 8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

พื้นที่ตำบลคลองขวาง มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ประชาชนอาศัยแหล่งน้ำธรรมชาติทำการเกษตรกรรม เช่น ปลูกข้าว ปลูกผัก และผลไม้ต่างๆ นอกจากนี้ยังสามารถใช้เพื่อการอุปโภคได้อีกด้วย

## 2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

กฤษณ ธนาพงศธร (2528, :303-304) กล่าวว่าหลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอไม่ขาด ว่าง ใดๆ หยุต ใดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาคบริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆอย่างชัดเจน

4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เวเบอร์ (Weber,1966,p.98) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (2546, :54) นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมิใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ใดๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

เจ็ดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534, :32) กล่าวว่า ในการให้บริการสาธารณะต่าง ใดๆ นั้นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนับว่า มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นสิ่งที่ยังชีพว่า บริการสาธารณะ ดังกล่าวประสบ

ผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์. ฟิตซ์เจอร์อัลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ.ดูแรนต์ (Robert F. Durant) และ จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) ฟิตเจอร์อัลด์และดูแรนต์ได้ ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ บริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเป็นเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลตั้งไว้โดยการ ประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้การส่งมอบ บริการ ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, :251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัด ความยากแต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ คือ

- 1.1) ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม
- 1.2) ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
- 1.3) ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
- 1.4) ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการ ใน สังคมประชาธิปไตยจะต้องทำภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถ ให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการ ให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, :11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการใน เชิงรุกจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก package service ดังนี้

1) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้น การให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1.1) ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนเองหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวน อำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆเป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่ง บางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3) จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูล นาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะ ที่ไม่เท่ากันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็น ได้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4) ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมาย ในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

4.1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2) การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้ดีขึ้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5) การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่นการแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องแต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้โดยการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการเช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นเพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่นการให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทางซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

6) ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการดังนั้นจึงเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ดังนั้นถ้าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

7) การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้นแต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญเช่นในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธนายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วยหรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในเชิงศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้อง โดยผู้บังคับบัญชาหรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

8) ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิ์และศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

9) ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

9.1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

9.2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วยทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วยโดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

### 3) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ จะแยกอธิบายเป็น 2 ประเด็น คือ หลักการเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและ ประเภทของการบริการสาธารณะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (ดวงภรณ์ ตรีธัญญา, 2547)

#### หลักการเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐเป็นผู้มอบให้กับประชาชนเพื่อความกินดีอยู่ดี โดยรัฐได้เล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยมีได้คำนึงถึงผลกำไร ซึ่งรัฐพึงส่งเสริมจัดให้กิจกรรมมีบริการมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ หากว่าบริการสาธารณะที่รัฐไม่สามารถจะทำได้ดีมีประสิทธิภาพ ก็อาจมอบให้เอกชนรับไปดำเนินการ ซึ่งต้องอยู่ในความควบคุมหรือรัฐมีส่วนการร่วมหุ้นลงทุน ดำเนินกิจการก็ได้ ทั้งนี้หากว่าเอกชนที่รับไปดำเนินบริการสาธารณะจะต้องกระทำในลักษณะทั่วไปไม่หวังผลกำไรมากนัก ซึ่งรัฐมีสิทธิ์ที่จะเพิกถอนบริการคืนมาเป็นของรัฐเมื่อใดก็ได้ เมื่อพิจารณาเห็นว่าเอกชนดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร ในประเทศไทยการให้บริการสาธารณะของฝ่ายปกครองเรียกว่า ระบบราชการ รัฐบาลจึงมอบบริการสาธารณะให้กับประชาชนในรูปของราชการ ที่มีขั้นตอนระเบียบ แบบแผนในการปฏิบัติงานอย่างซับซ้อน โดยเล็งในด้านความมั่นคง ความมีเสถียรภาพ และความสงบเรียบร้อยของประชาชนเป็นหลัก ดังจะเห็นได้จากการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2478 เป็นต้นมาได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นข้าราชการพลเรือนวินัยข้าราชการพลเรือน และการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการได้วางไว้ เพื่อให้ข้าราชการได้ประพฤติปฏิบัติในการให้บริการสาธารณะตามขั้นตอน ไม่เอารัดเอาเปรียบประชาชนผู้ต้องอาศัยบริการสาธารณะในประเภทนั้น ไม่แสวงหาผลประโยชน์หรือผลกำไร รัฐบาลพึงวางกฎเกณฑ์ หรือมาตรฐานเอาไว้อย่างเด็ดขาด

#### ประเภทของการบริการสาธารณะ

ในการแบ่งแยกประเภทของการบริการสาธารณะ โดยทั่วไปจะใช้เกณฑ์การจัดประเภท การบริการสาธารณะ แบ่งแยกตามอาณาเขต สำหรับประเทศไทยได้แบ่งเขตการปกครองออกเป็นจังหวัด อำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน และ แบ่งเขตการปกครองท้องถิ่นออกเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งหากพิจารณาโดยถือว่าเขตการปกครองเป็นการบริการสาธารณะตามอาณาเขต อาจแบ่งการบริการสาธารณะออกเป็น 3 ส่วน คือ

1) ราชการบริหารส่วนกลาง เป็นการบริการสาธารณะชนิดต่าง ๆ ที่ฝ่ายปกครองจัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั่วทั้งอาณาเขตประเทศไทย เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันประเทศ การคลัง การคมนาคม เป็นต้น องค์การที่ให้บริการสาธารณะเหล่านี้ มักตั้งอยู่ในนครหลวงหรือเมืองศูนย์กลางต่าง ๆ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม อันมีอำนาจหน้าที่จัดการบริการสาธารณะในหน้าที่ของตนตลอดทั้งประเทศ

2) ราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นการบริการสาธารณะที่กระทรวง ทบวง กรม ได้แบ่งแยกออกไปจัดทำตามเขตปกครองต่าง ๆ ทั่วประเทศ เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในเขตการปกครองนั้น ๆ โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งสังกัดกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ออกไปประจำตามเขตการปกครองต่าง ๆ เพื่อบริหารราชการภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลาง ซึ่งในประเทศไทยแบ่งเป็น จังหวัด อำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน

3) ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น เป็นการบริการสาธารณะที่ส่วนกลางมอบหมายให้ท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเองเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะในเขตท้องถิ่นนั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ซึ่งราษฎรในเขตท้องถิ่นนั้นได้เลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือแต่บางส่วนเพื่อบริหารราชการในท้องถิ่นนั้นโดยตรง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลสุขาภิบาล กรุงเทพมหานคร และ เมืองพัทยา ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าราชการบริหารส่วนท้องถิ่นหรือการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีความสำคัญในประเทศนั้นคำว่าบริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณะแล้วจะเห็นได้ว่า (สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545,:16) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะ ดังนี้

- 1) เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ
- 2) มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
- 3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
- 4) ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
- 5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์ (2538 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545,:18) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี้อาจพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และผู้บริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

วัง (Wang, 1986 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545,:18) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นตามที่ต้องการ หลักของการบริการมี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ

- 1) ตัวบริหาร (management)
- 2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (sources)
- 3) ช่องทางในการให้บริการ (channels)
- 4) ผู้รับบริการ (client groups)

#### 4) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่ศึกษา ดังนี้ พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่า จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคนักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามการรับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้น ความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2534) ระบุว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) นั้น เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความแตกต่างทางการแข่งขันของธุรกิจ (managing competitive differentiation) รวมทั้งอธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อสร้างความเหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (what) เมื่อมีความต้องการ (when) ณ สถานที่เขาต้องการ (where) ในรูปแบบที่ต้องการ (how) โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

- 1) บริการจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการคือ

1.1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (primary service package) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น บริการพื้นฐานของโรงแรม ได้แก่ ความสะอาด ความสุขสบายในการเข้าพัก ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไปที่โรงแรมควรมีให้แก่ผู้พัก เป็นต้น

1.2) ลักษณะการให้บริการเสริม (secondary service features) ได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มให้นอกจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น โรงแรมมีสวนหย่อม มีสระว่ายน้ำ มีห้องอาหาร บริการให้เช่าวิดีโอ เป็นต้น

2) การส่งมอบบริการ (delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูด การโฆษณาธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการให้บริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่



รับกับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้น

3) ภาพลักษณ์ (image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (symbols) ตราสินค้า (brand) โดยอาศัยเครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาดอื่น

4) ลักษณะด้านนวัตกรรม (innovation features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคุณแข่งขันทั่วไป เช่น ร้านตัดผมสามารถซอยผมแปลกใหม่ได้ สายการบินที่มีที่นั่งแบบปรับนอนได้ มีสินค้าลดราคา มีบริการโทรศัพท์ มีเปียโน มีห้องสมุด มีคอมพิวเตอร์ให้บริการบนเครื่องบิน เป็นต้น นอกจากนี้เรายังสามารถสร้างความแตกต่างในด้านภาพลักษณ์จากสัญลักษณ์และตราสินค้า เช่น โรงแรมโอเรียนเต็ลมีภาพลักษณ์ที่ดีเหนือโรงแรมอื่น

สมิต สัจฉกร (2542 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550) ให้ความหมายคำว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร่อง ขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

### หลักการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ว่า การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพการบริการยึดตามความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ดังนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการสามารถวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตาเท่านั้น

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

### 5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

### ลักษณะของการบริการที่ดี

หลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการได้แก่ (สมิต สัจฉกร, 2542)

- 1) ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
- 2) ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด
- 3) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้นๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2542)

1) ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2) ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3) ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก

5) ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็เกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

## คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุดคือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับการอย่างดีที่สุด สม่าเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมาหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง

ดังนั้น คุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาวัดที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้วประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น (สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547)

## หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรของรัฐ

เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์กรและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าประสิทธิผล คือสิ่งที่ เป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใด และสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้วประสิทธิผลมักหมายถึงความถึงคุณภาพของชีวิตการทำงาน

ในขณะที่ด้านภาคเอกชนจะมองประสิทธิผลขององค์กรว่าวัดจากผลกำไร แต่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรของรัฐจึงมักต้องคำนึงทั้งการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์กรของรัฐนั้นๆ ได้ตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย หรือเรียกว่าคุณภาพขององค์กรของรัฐนั่นเอง ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์กรของรัฐ หรืออีกนัยหนึ่งการตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดนั้น ต้องพิจารณา 2 ด้าน ดังนี้ (สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ , 2547)

1) การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิผลขององค์กรที่การบรรลุ ถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของ การป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่วนในการปราบปรามก็คือการเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำความผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ

2) การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐได้แก่ การให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่า

ตำรวจ จะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ แต่นั่นมีอาจสรุปได้ว่าประชาชนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการควรคำนึงใน 2 ประเด็น ได้แก่

- 1) ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
- 2) ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 6) มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

การบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
- 6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

### คุณสมบัติและพฤติกรรมของการทำงานบริการที่ดี

การทำงานบริการที่ดีให้เกิดความพึงพอใจของผู้มารับบริการสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานควรมีคุณสมบัติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ดังนี้

#### 1) อธิษาศัยดี

ผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอริยาศัยอันดี ทั้งด้วย สีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาชิตจันกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น

เป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสสุใจ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

## 2) มิมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า มิมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจ ตั้งแต่ต้นความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยั่งยืนเอาใจใส่สนใจงาน

## 3) ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่สนใจงานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณา ถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตา ผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากแต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

## 4) แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคังไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

## 5) กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ประชาชนผู้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพและรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้วการแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควรนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวังหากมีข้อผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้นจากความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

## 6) วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดขอการพูดกระซอกโฮกฮากพูดหยาบคายก้าวร้าวทุกคน ล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคนหรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการตีดิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

## 7) น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียงหรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไรการที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงต้อยนักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

## 8) ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะ ผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นขู่ ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

## 9) รับฟังและเต็มใจแก้ไข้ปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

## 10) กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยฉะแล้วย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธา และไม่

คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

### 11) มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีความเหมาะสมในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

### 12) ชื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์ กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ชื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดหมดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความชื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

## 5) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2513:30) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นจะต้องพิจารณาถึงความสำเร็จ (Achievement) และความมุ่งมาตปรารถนา (aspiration) ในงานนั้นด้วย เพราะฉะนั้นความหมายของความพึงพอใจอาจจะเขียนเป็นสูตรได้

ดิเรก ฤกษ์หรัย (2515 อ้างใน พิทักษ์ ตรีขติม. 2538:23) กล่าวว่า " ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น"

ปาหนัน บุญหลง (2522, :322 ; อ้างถึงใน จรูญ น้อยบัวทิพย์, 2540,:10) ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มนุษย์มีความสุข เมื่อบุคคลไม่มีความพึงพอใจก็ไม่มีความสุข จึงต้องแสวงหาและก่อให้เกิดความตึงเครียด ความเบื่อหน่ายขึ้นเมื่อความต้องการไม่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้น การตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของร่างกายจึงมีความสัมพันธ์กับความเครียด หากความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองน้อย จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่ำยังผลให้เกิดความเครียดสูง

กิติมา ปรีดีดิถก (2524, :321-322) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง

วิลลิสทรี หรือยางกูร (2525, :23) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของค่าคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาวะแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ เป็นต้น

วิลลิสทรี หรือยางกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาวะแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ เป็นต้น

กิตติมา ปรีดีติลล (2529, :321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

พิณ ทองพูน (2529:21) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านวัตถุและจิตใจ

ชรีณี เดชจินดา (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530:42) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการใช้บริการหน่วยงานของรัฐในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531, :34) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า หมายถึง ทัศนคติทั้งเชิงปฏิฐานและเชิงนิเสธของประชาชน เสมือนสองปลายของเส้นตรงเดียวกัน

มณีนีวรรณ ต้นไทย (2533, :33) และสุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, :21) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการไว้คล้ายคลึงกันว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด โดยแบ่งออกเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

หลุย จำปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (need) ได้บรรลุ เป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออก



อมร รักษาสัตย์ (2533) ให้ความเห็นว่าความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไปแต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

กิติมา ปรีดีลภ (2534) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

อัจฉนา โทบุญ (2534 อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรุษทิม 2538, :23) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจซึ่งจะปรากฏออกจากทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆของบุคคล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, :131) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ (2536) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการบริการว่าเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และความพึงพอใจที่มีความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

รสรินทร์ เกรียงสินยศ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของ บุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร (2538:1-4) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปไว้ว่าความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบวย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากร (resources) หรือสิ่งเร้า (stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

อเนก กลยณี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติต่อการทำงานนั้นๆ

มอร์ส Morse (1955) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ทุกสิ่ง ทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการ ซึ่งความตึงเครียดนั้นมีผลมา

จากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการได้

มอร์ส Morse (1958, p. 27 อ้างถึงใน ทิวา ประสุวรรณ, 2547, :8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง การที่มนุษย์สามารถสนองความต้องการได้ โดยลดความตึงเครียดเพราะความตึงเครียดถ้ามีมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้ามีความต้องการมากก็จะมีปฏิกิริยาเรียกร้องเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ความเครียดก็จะลดลง

วรูม Vroom (1964:99) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจกับทัศนคติในต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะคำทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติทางบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

เดวิส Davis (1967:61 อ้างถึงใน จรรยา ศิริพร, 2537:14) กล่าวว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขาดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

เธอร์สตัน Thurstone (1967 อ้างใน บุญธรรม กิจปรีดาพิสุทธ์ 2531:180 ) กล่าวว่า เจตคติเป็นผลรวมทั้งหมดเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดและความชอบหรือไม่ชอบต่อบางสิ่งบางอย่าง

วอลเลอร์สไตน์ Wallestein (1971 อ้างถึงใน สิทธิพร ศรีทองจ้อย, 2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (end state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ไดเรก Direk (1972, p.35 อ้างถึงใน จริญญา น้อยบัวทิพย์, 2540) ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

เรกรอล Rekrail (1972:3 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

กู๊ด Good (1973: 19 อ้างถึงใน สุทธิ ปันมา, 2535:19) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับผลการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

เชลรี่ Shelly (1975, p. 252-268 อ้างถึงใน ทิวา ประสุวรรณ, 2547, :8) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจทราบได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบความรู้สึกทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุขเป็นความรู้สึกที่มีความแตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่นๆความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีมากกว่าความรู้สึกทางลบสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรที่ต้องการครบถ้วน

อนาสตราซี Anastasi (1976: 534) ได้ให้ความหมายของเจตนาคิดว่า "เป็นความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกริยา

แม็คคอร์มิก McCormick (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

แม็คคอร์มิก และ ลิเจน McCormick and Ligen (1980 : 306) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้เป็นพวกๆในทางที่ชอบหรือไม่ชอบบนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ฟิตซ์เจอร์รัลด์ Fitzgerald & Durant (1980, p.589) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าหมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานที่เกิดจากรับรู้ (perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงซึ่งการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ให้แต่ละบุคคลได้รับและเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (judgement) ของบุคคลนั้นตาย (วัลลภา ชายหาต 2532,:11)

วอล์คแมน Walman (อ้างถึงใน สิทธิพร ศรีทองจ้อย, 2540,:4) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (want) หรือแรงจูงใจ (motivation)

จากแนวคิดนักวิชาการดังกล่าว พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ โดยกล่าวได้ว่าความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดและค่านิยมของบุคคลซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ เปลี่ยนแปลงไปในการศึกษาความพึงพอใจได้มีการศึกษาเชิงการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมโดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

### ทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow (1954, อ้างใน รัตตัญญู เทียนปฐม 2538:16-17) Maslow เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นมีสมมติฐาน 3 ประการ คือ

- 1) มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีการสิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

3) ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ คือ

3.1) ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุด ความคิดของ Maslow แต่ความต้องการขั้นนี้ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ซึ่งมนุษย์จะขาดเสียมิได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน เป็นต้น

3.2) ความต้องการความปลอดภัย (security or safety needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองไปขั้นหนึ่งแล้วความต้องการความปลอดภัยก็จะเกิดตามมา ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการที่ป้องกันตนเองให้พัฒนาอันตราย หรือถูกแย่งชิงสิ่งของที่เป็นเจ้าของ

3.3) ความต้องการทางสังคม (social or belongings needs) เมื่อความต้องการทางกายภาพและความปลอดภัยได้รับการสนองตอบแล้ว ความต้องการทางสังคมก็จะเกิดตามมา ความต้องการทางสังคมคือความต้องการที่อยู่ร่วมกับคนอื่น รวมทั้งต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

3.4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (esteem or status needs) ความต้องการขั้นนี้มี ความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับในสังคม

3.5) ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในตนเอง หรือความต้องการประจักษ์ตน (self-actualization or self realization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จึงมีไม่มาก เพราะการตอบสนองความต้องการขั้นต่ำแต่ละขั้นยากที่จะเพียงพอ และเป็นที่พอใจของคนอยู่แล้วความต้องการในขั้นนี้ก็คือความต้องการที่อยากจะทำอะไรสำเร็จตามความนึกคิดตั้งนั้น จึงกล่าวได้ว่าทฤษฎีของ Maslow ชี้ให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการ 5 ประการเมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ขั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองตามลำดับขั้น

4) การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่ นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความที่พอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, :39)

4.1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

4.2) การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาให้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการให้อาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

4.3) การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้องกลม ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516, :552-553 อ้างถึงใน อดุลย์ หิริรักษ์ เสาวณีย์, 2542, :33) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในบริการประกอบด้วย

- 1) ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกับมาใช้บริการ
- 2) ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่า การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม
- 3) ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ
- 4) ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ

5) ประชาธิปไตยจากการให้บริการ คือ ผู้ใช้บริการ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดแบบการบริการ

6) ความมีระเบียบในการบริการ (Millet, 1954, p. 357 อ้างถึงใน ประสิทธิ์ ศิริแสง, 2542) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ให้พิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ

6.1) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (equitable service) แก่ผู้รับบริการ

6.2) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) ตามลักษณะของความจำเป็นการบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ

6.3) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ (ample service)

6.4) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (continuous service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ

6.5) ความสามารถในการพัฒนาการบริการที่จัดให้ในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (progressive service) ตามลักษณะของบริการนั้นขึ้นไปเรื่อย ๆ เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ ดังกล่าว ข้างต้นสามารถกำหนดความพึงพอใจของประชาชนในบริการของกรมศุลกากร โดยสรุปได้ 5 ประการ (พีระ สيناเจริญ, 2544)

1) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค (equal able service) แก่ผู้บริการ เช่น การให้บริการผู้มาติดต่อตามลักษณะลำดับก่อน-หลัง โดยจัดเจ้าหน้าที่ คอยให้การดูแลต้อนรับไม่เลือกปฏิบัติหรือให้บริการผู้มาติดต่อเฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะคน

2) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service) ตามความจำเป็น รับผิดชอบในการบริการ และความต้องการของผู้มาติดต่อช่วงเวลาความผิดพลาดจากการไม่ทันเวลาอาจทำให้สินค้าที่นำเข้ามาไปใช้ในกระบวนการผลิตไม่ทันอาจทำให้กระบวนการผลิตหยุดชะงักได้ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้นำเข้าถือได้ว่าเป็นแรงกระตุ้นช่วยให้อุตสาหกรรมในประเทศประสบผลสำเร็จตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาล

3) ความสามารถในการจัดให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) แก่ความต้องการของผู้มาติดต่อ คือ การจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการตามช่วงเวลาและโอกาส เพื่อไม่ให้ผู้มาติดต่อรอนาน

4) ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ เช่น ในช่วงกลางวันปกติจะหยุดรับประทานอาหารกลางวัน หน่วยงานควรจัดเจ้าหน้าที่อยู่เวรกลางวันเพื่อคอยบริการผู้มาติดต่อหรือการติดต่อในช่วงเช้างานอาจยังไม่เสร็จก็ให้เจ้าหน้าที่นั้นๆบริการให้จนสิ้นสุดแล้วค่อยไปทานอาหารกลางวันซึ่งงานที่กำลังปฏิบัติอยู่นั้นๆ หากหยุดพักอาจทำให้ผู้มาติดต่อไม่พอใจทำให้เกิดช่องว่างระหว่างผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้

5) ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) ตามลักษณะของการให้บริการนั้น ๆ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เช่น เมื่อมีการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้ผู้มาติดต่อสามารถใช้ความรวดเร็วและทันเวลา มีบริการอย่างเพียงพอ การบริการอย่างต่อเนื่อง แล้วควรจัดหน่วยงานต่อเนื่อง เช่น งานชำระภาษี งานตรวจสอบสินค้าให้ทำงานต่อเนื่องไปได้เลย คือ การให้บริการแก่ผู้นำเข้าแบบ ONE STOP SERVICE ทำให้การมาติดต่อราชการเสียเวลาเพียงเล็กน้อยแต่ได้ผลงานมากอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการที่ยังไม่ค่อยชำนาญหรือทราบรายละเอียดในการติดต่อนักจะทำให้ผู้มาติดต่อสามารถดำเนินงานของตนเองได้เป็นที่ประทับใจและกรณีการให้บริการอย่างก้าวหน้านี้ ปัจจุบันกรมศุลกากรได้นำเอาระบบ EDI (electronic data interchange) มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติพิธีกรมศุลกากร ผู้นำเข้าสามารถดำเนินการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้โดยการติดต่อทางข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การใช้คอมพิวเตอร์ในการติดต่อสื่อสารกันไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาติดต่อสื่อสารกัน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและสามารถปฏิบัติงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด เนื่องจากการจัดเจ้าหน้าที่คอยบริการหมุนเวียนสลับสับเปลี่ยนตลอด 24 ชั่วโมง เช่นกันสรุป ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะนั้นขึ้นกับปัจจัยหลายประการซึ่งในงานที่ศึกษานี้ได้แก่ การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระเบียบของการให้บริการ ส่วนการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้ การวัดนั้น มีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ ซึ่งงานที่ศึกษานี้ได้เลือกการใช้แบบสอบถามที่ผู้ให้บริการประเมิน ความพึงพอใจด้วยตนเอง นอกจากนี้การให้บริการสาธารณะยังต้องขึ้นอยู่กับนโยบายสาธารณะอีกด้วย

5) ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนาแต่ความพอใจของแต่ละบุคคลต่อสิ่งเร้า (stimulus) อย่างไรก็ดีอย่างหนึ่งย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติค่านิยมระดับการศึกษาของบุคคลนั้น ตลอดจนจนถึงสภาพการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในขณะที่การ

ปะทะสังสรรค์ (interaction) กันเป็นองค์ประกอบอยู่ด้วย กล่าวกันว่า ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนถึงปรารถนาหรืออยากได้ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรม (behavior) และกระบวนการ (process) ในการลดความตึงเครียด (tension) จะเห็นได้ว่า ความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น ในการวัดคุณภาพของการให้บริการจึงนิยมใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ในการวัดแนวคิดนี้ สถาบันหัวหน้าคนงานแห่งชาติ (Nation Foreman's Institute 1963 อ้างถึงใน อีระสุข, 2537:9-11) ได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้ดังนี้

5.1) ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกันการกระทำสิ่งใดก็จะต้องกระทำด้วยมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายหนึ่งที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์การที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการที่ดีที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด

5.2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความภูมิฐานมีบุคลิกภาพดีแต่งกายสะอาดเรียบร้อยมีสง่าราศี

5.3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

5.4) เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะนั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5.5) อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

5.6) พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดความสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์การที่มาติดต่อ

5.7) ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการ อันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่ต่อหน่วยงานหรือองค์การก็คือ การขออภัยและยอมรับผิดขอโทษต่อผู้รับบริการและอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันที แต่ต้องไม่ลืมว่าทางหน่วยงานหรือองค์การต้องถือเป็นภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

5.8) ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีการรีรอหรือชักช้า

5.9) ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อเรียกร้องของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

5.10) ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อันเนื่องมาจากเหตุผลต่างๆ เช่นแบบฟอร์มต่าง ๆ หมดยุติผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่นผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการนั้นๆ ตลอดไป

6) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรพิจารณาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ (Millet, 1954, p.54 ; อ้างถึงใน จรุงนิตย์ บัวทิพย์, 2540, :13)

6.1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (squitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการประชาชน จะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

6.2) การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

6.3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยมีผลเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

6.4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

6.5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นใช้ทรัพยากรเท่าเดิมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงจากการประเมินผลนั้นก็แตกต่างกันไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ



บุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ (Fitzgerald and Durant,1980, p.586, อ้างถึงใน จรุงนัย น้อยบัวทิพย์, 2540)

- 1) ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
- 2) ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

7) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจหลังการได้รับบริการ สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2533, :42) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการหน่วยงานของรัฐ ในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด มณีวรรณ ต้นไทย (2533, :69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

- 7.1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 7.2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 7.3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 7.4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 7.5) ด้านข้อมูลได้รับการบริการ

8) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ วัลลภา ชายหาด (2535) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะดังนี้

- 8.1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 8.2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
- 8.3) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 8.4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

## 6) การวัดความพึงพอใจในการบริการ

การวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วยอาจมีความคาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า "ความพึงพอใจ" เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

### ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ให้ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ในบทเรียนวิชาจิตวิทยาบริการว่า "ความพึงพอใจ" ตรงกับภาษาอังกฤษ "satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปคือ "ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง" ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 แบบ คือ 1) ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (consumer satisfaction) 2) ความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ (job satisfaction)

ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

1) ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า "ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่าง ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า "ความพึงพอใจ หมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2) สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการณแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ บริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจกรรมบริการนั้นจึงได้กล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่

ตรงกับ การรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

### ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในที่นี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้

#### 1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะ และรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำๆอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็นได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความมุ่งมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

#### 2) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ดังนี้

2.1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้บริการที่เหมาะสมเพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจบริการนำเสนอการดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ

สถานการณ์ในทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2.3) ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะ และองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคล และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น อาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้อง ตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเพราะเหตุใดลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอด

ช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนควรจะได้รับนั้นมีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลถูกเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้นั้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

## 7) แนวคิดการปกครองท้องถิ่น

ลักษณะของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีลักษณะสำคัญกล่าวคือ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันเป็นการจัดระเบียบบริหารราชการรูปแบบหนึ่ง โดยอาศัยการผสมผสานระหว่างการรวมอำนาจการแบ่งอำนาจ และการกระจายอำนาจ ลักษณะของการกระจายอำนาจหรือการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองซึ่งรัฐกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นหนึ่งหรือหลาย ๆ ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการภายในขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้กระทำได้ ซึ่งกำหนดขอบเขตพื้นที่ไว้แน่ชัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีองค์กรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นและเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน มีประชาชนเข้าร่วมดำเนินการและมีความเป็นเอกเทศหรือความเป็นอิสระทางการเงินและอื่นๆ ในระดับหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะสำคัญดังนี้ (อโณทัย ธรรมกุล, 2530, :105-110)

- 1) มีพื้นที่ขอบเขตที่แน่นอน
- 2) เป็นนิติบุคคล เพื่อให้สามารถดำเนินการด้านต่าง ๆ ได้อย่างอิสระพอสมควร การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมืองค์กรที่สามารถรับผิดชอบกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นอิสระตามกฎหมายคือ ต้องมืองค์กรเป็นนิติบุคคลตั้งขึ้นโดยกฎหมายแยกออกจากส่วนกลางสามารถก่อพันธะทางกฎหมาย เช่น ทำสัญญาเป็นหนี้ หรือทำนิติกรรมรูปอื่น ๆ ได้
- 3) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แยกออกจากราชการของท้องถิ่นได้ภายในขอบเขตที่สมควร
- 4) ประชาชนมีส่วนร่วมมีเสียงในการปกครอง การดำเนินกิจกรรมของการปกครองท้องถิ่นนี้เป็นกระบวนการที่มีใช้กระทำโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยสิ้นเชิง แต่เป็นกระบวนการทางการเมืองซึ่งประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยทางตรงหรือทางอ้อม กล่าวคือมีสิทธิบัญญัติที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนหรือเลือกตั้ง

บางส่วน ประชาชนมีโอกาสเข้าร่วมเลือกตัวแทนทำหน้าที่บริหารกิจกรรมของท้องถิ่นหรือเข้าร่วมกำหนดนโยบายหรือควบคุมตรวจสอบการดำเนินการของตัวแทนของตน

5) มีอำนาจอิสระบางประการในการบริหารกิจกรรมเช่น การบริหาร และอื่น ๆ ภายในวงกรอบกิจกรรมและขอบเขตพื้นที่รับผิดชอบนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องได้รับมอบหมายอำนาจดำเนินการอย่างเป็นทางการได้พอสมควร โดยไม่จำเป็นต้องรับฟังคำสั่งจากรัฐบาลกลางหรือหน่วยราชการจากส่วนกลางแต่อย่างใด

6) มีอำนาจในการจัดหาและใช้จ่ายได้อย่างเป็นอิสระ เมื่อเป็นอิสระในการดำเนินการแล้ว หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องอิสระในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินการ คือ มีแหล่งรายได้ของตนเอง เช่น ได้รับสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาลสามารถจัดเก็บภาษีบางประเภทได้ รวมทั้งหารายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดรูปแบบของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันมี 4 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และการปกครองรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน, 2534)

## 8) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**เกศราภรณ์ สัตยาชัย (2556)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบ (one stop service) จุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า 1. ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก 2. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่มาขอใช้บริการสำนักงานเขตที่มาขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการไม่แตกต่างกัน 3. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 4. ประชาชนที่มาขอใช้บริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ คุณศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบในการติดต่อราชการให้มากขึ้น ควรเพิ่มความยืดหยุ่นในการติดต่อราชการ ด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ในการให้บริการคับแคบ และควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจอดรถให้มากกว่านี้ ด้านเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอว่ามีจำนวนไม่เพียงพอและควรมีหน่วยงานให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ

**ชนะดา วีระพันธ์ (2555)** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ

อย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมในด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและในด้านการ ให้บริการอย่างก้าวหน้าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรีพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และ อาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอน จังหวัด ชลบุรีไม่แตกต่างกัน

**ณรงค์ฤทธิ์ อุคมรัตน์โยธิน (2550: บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองและประชาชน ที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลบ้านโหนด อำเภอศรีมหาศ จังหวัดสุโขทัย พบว่า ความพึงพอใจของ ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากด้านพฤติกรรมการสอนของครู ประสิทธิภาพของครูผู้ดูแลเด็ก สื่อ การเรียนการสอน สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโหนด ผลการเปรียบเทียบความ พึงพอใจของผู้ปกครองและประชาชนที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ด้านเพศของผู้ปกครอง ที่มีต่องาน บริการด้านต่าง ๆ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจ ที่มีต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลบ้านโหนด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านปัจจัยอื่น ๆ เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความพึง พพอใจต่องานบริการด้านต่าง ๆ และสภาพแวดล้อมของศูนย์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01

**ประพันธ์ แสงเนติธรรม (2545)** ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อการ ปฏิบัติงาน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง เมื่อนำมาพิจารณาในภาพรวมแล้ว พบว่า ประชาชน ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งในด้านความ ถูกต้องในการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่เพียงพอ ความ สุขภาพของเจ้าหน้าที่การแต่งกายที่เหมาะสม การต้อนรับและให้คำแนะนำที่ดีของเจ้าหน้าที่ความกระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ การปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการอย่างโปร่งใสตลอดจนการให้บริการด้วย ความเสมอภาค และการให้บริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

**ไพวัลย์ ขลาลัย (2550)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาล ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการ ให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้ บริการได้ดังนี้ 1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็ว

และมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษ้องค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

**ภราดร กาญจนสุธรรมและคณะ (2562, บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.6 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน และเมื่อจำแนกตามงานที่ให้บริการโดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ อันดับที่ 1 งานด้านรายได้หรือภาษี เท่ากับ 4.63 คิดเป็น ร้อยละ 92.65 อันดับที่ 2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 91.90 อันดับที่ 3 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.25 อันดับที่ 4 งานด้านบริการกฎหมาย เท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.8 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ 1.ด้านบริการกฎหมาย ประชาชนมีความต้องการให้จัดอบรมให้ความรู้เรื่องกฎหมายพื้นฐาน กฎหมายในชีวิตประจำวัน และกฎหมายที่ดิน ที่จะบังคับใช้ในปีหน้า และการเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่อง ร้องเรียนและแก้ไขข้อพิพาททางกฎหมายเพิ่มเติม 2.ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนมีความต้องการเห็นพื้นที่เทศบาลตำบลบางใหญ่สะอาดปราศจากขยะบนถนนสาธารณะ ส่วนในคลองบางใหญ่ประชาชนอยากให้มีการกำจัดผักตบชวาอย่างจริงจังและสนับสนุนการนำผักตบชวามาใช้ประโยชน์ การเพิ่มรถสุขาเคลื่อนที่ การกำจัดขุขี้ และทำให้ความรู้ประชาชนในด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม 3.ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความต้องการให้ติดตั้งไฟในบริเวณที่มีตและเปลี่ยวการเพิ่มรถในการตรวจตราในเวลากลางคืน ควรประชาสัมพันธ์ถึงเบอร์โทร ขั้นตอนการแจ้งเหตุ ควรมีการอบรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้แก่ประชาชนทุกปี 4.ด้านรายได้และภาษี ประชาชนมีความต้องการให้จัดการประชุมเพื่อถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับระเบียบการจัดเก็บรายได้เช่น ภาษีที่ดิน ที่จะมีการจัดเก็บในปีหน้า เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจไปสู่ประชาชน การเพิ่มช่องทางการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตและแบบเคลื่อนที่และควรมีการปรับปรุงแผนและนโยบายให้ชัดเจนและครอบคลุมเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ให้มากขึ้น

**วรรณิ เตียววิศเรศ (2548)** ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อบริการกองการศึกษา พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้น ที่พึงพอใจต่อบริการและส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา พบว่า แต่ละหน่วยงานประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า กองช่างสุขภาพ กองช่างและกองวิชาการ และแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่น



ๆ คือร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาล และสำนักงานช่างซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

**วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2549)** ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร” ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครเป็นรายด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจของประชาชนสูงสุดคือ ด้านความถูกต้อง รองลงมาคือ ด้านความประหยัดและยุติธรรม และด้านความรวดเร็ว โดยในด้านความถูกต้องประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีเจ้าหน้าที่ได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ถูกต้องตามระเบียบที่กฎหมายได้กำหนดไว้ ในด้านความประหยัดและยุติธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ควรตั้งอยู่ในเขตชุมชนเพราะจะได้เดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และในด้านความรวดเร็ว ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อไปติดต่องาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร พบว่าการศึกษาและรายได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ที่ระดับนัยสำคัญ .05

**ศุภชัย คามวัลย์ (2543)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี การจัดเก็บข้อมูลทำโดยใช้แบบสอบถาม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้านเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านอาคารสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางส่วนรายข้ออยู่ในระดับสูง 4 ข้อ และระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ การให้บริการสำนักทะเบียนมีประสิทธิภาพ และได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงานเท่ากัน มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและได้รับการต้อนรับที่ดีเมื่อมาติดต่องานที่สำนักงานทะเบียนมีความประทับใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและระบบงานของสำนักทะเบียนที่มีความทันสมัย

**เสรี คำประไพ (2548)** ศึกษาเกี่ยวกับ “ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา” มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพด้านบริการของสำนักงานที่ดินสาขาศรีราชา เพื่อทราบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการปรับปรุงคุณภาพในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ งานด้านบริการและอำนวยความสะดวก งานด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่องานด้านบริการและอำนวยความสะดวกโดยเห็นว่า ด้านรับบริการและอำนวยความสะดวก การบริการด้านนี้ส่วนใหญ่ในภาพรวมบริการพอใช้ได้มีส่วนน้อยที่บริการดีอยู่แล้ว การบริการดีอยู่แล้วเรื่องความถูกต้องของโฉนด

หลังจากสำนักงานที่ดินได้ดำเนินการให้ แสดงว่าเจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบให้รอบคอบก่อนที่จะแจ้งให้ประชาชนทราบ ด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการบริการด้านบุคลากรโดยภาพรวมในเรื่องการบริการที่ดีอยู่แล้ว 1 ข้อคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อยและบริการพอใช้ และต้องเพิ่มคุณภาพด้านต่างๆ ดังนี้ การให้คำปรึกษาเขียนคำร้องแบบฟอร์มต่าง ๆ การตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความชัดเจนในการให้คำแนะนำในความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ดิน ความซื่อสัตย์สุจริต และความยุติธรรมเท่าเทียมกันในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังในการบริการดีพอใช้ มีส่วนน้อยต้องเพิ่มคุณภาพในบางเรื่อง ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่จอดรถ ความชัดเจนของป้ายบอกทางสำนักงานที่ดิน การรักษาความปลอดภัยและความเหมาะสม ความสะดวกในการมาติดต่อในด้านสถานที่

**สุจิตรา เชื้อนขันธ์ (2549, บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะอาดของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

**อรุณ ไชยนิทย์และคณะ (2560, บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบและข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจการรับบริการของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ  $\bar{X}=4.80$  ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  $\bar{X}=4.74$  ด้านขั้นตอนการให้บริการ  $\bar{X}=4.64$  ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  $\bar{X}=4.63$  ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ องค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด ควรมีการจัดทำป้ายประกาศขั้นตอนในการรับบริการ การเผยแพร่ข้อมูลให้มีความสะดวกรวดเร็วและเจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจให้บริการ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565 ดำเนินการภายใต้กรอบวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อสำรวจและประเมินระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง 2) เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางรูปแบบที่เป็นประโยชน์ต่อการยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง โดยประเมินงานที่ให้บริการประชาชน 4 งาน ได้แก่ 1) งานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 3) งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด 4) งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19 กรอบประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย 4 ประเด็น ดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนการวิจัยตามหัวข้อดังนี้

- 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2) การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3) ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
- 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5) การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 6) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 5,716 คน เป็นชาย 2,792 คน เป็นหญิง 2,924 คน (สำนักงานทะเบียนอำเภอไทรน้อย, 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2545:104) การสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามหมู่บ้าน ที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามแต่ละประเภทของงานบริการ

ลำดับ	ประเภทงานบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	งานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	50
2	งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	150
3	งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	100
4	งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19	100
	<b>รวม</b>	<b>400</b>

## 2) การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง โดยแบ่งเป็นสามส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพประจำ ส่วนงานที่มารับบริการ งานที่มาขอรับบริการ

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางโดยดัดแปลง จากงานวิจัยของการใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมทั้งองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานรับบริการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่

- 1) งานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 2) งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- 3) งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- 4) งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19

โดยแบบสอบถามการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง เป็นแบบมาตราส่วนการประเมินค่า (rating scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประมาณค่า โดยมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ระดับความพึงพอใจมาก ระดับความพึงพอใจปานกลาง ระดับความพึงพอใจน้อย และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

เมื่อการรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตราภาคชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538:8;11)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} / \text{จำนวนชั้น} \\
 &= 5 - 1 / 5 \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 5 เรื่อง ได้แก่ ข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและข้อเสนอแนะอื่นๆ

### 3) ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาเอกสาร หนังสือ ตำรา บทความ แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและขอบข่ายงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมายของการวิจัย

2) ออกแบบและสร้างแบบสอบถามตามขอบเขตของงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

- 1) งานการรับบริการจัดการศึกษาศุนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 2) งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- 3) งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

4) งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19

3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (try out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

5) นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 4 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha-coefficient) ของคอนบรัช (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.872

6) นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินค่าความเชื่อมั่น แจกให้กับผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จำนวน 400 คน

#### 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่จะลงเก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง มาดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานทุกส่วนงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้มาใช้บริการผ่านแบบสอบถาม การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง

2) คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถาม

3) ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามขั้นตอนต่อไป

#### 5) การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง มาดำเนินการ ดังนี้

1) การตรวจสอบข้อมูล (editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2) การลงรหัส (coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ กำหนดไว้ สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) เพื่อสรุปประเด็นในแต่ละหัวข้อ

3) การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่และร้อยละ  
แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## 6) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง โดยมีระดับคะแนนตามสัดส่วนของร้อยละความพึงพอใจตามเกณฑ์ ดังนี้

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

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อสำรวจและประเมินระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี 3) เพื่อเสนอแนะแนวทาง รูปแบบที่เป็นประโยชน์ต่อการยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยมีงานบริการที่ต้องประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 2) งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- 3) งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- 4) งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ในปี 2565 นี้ จะประเมินผลด้านมิติคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง แก่ผู้มารับบริการ ใน 4 ด้าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จำนวน 5,716 คน เป็นชาย 2,792 คน เป็นหญิง 2,924 คน (สำนักงานทะเบียนอำเภอไทรน้อย, 2564) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร ใช้การเปิดค่าจากตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% โดยประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง มีจำนวน 5,716 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น



แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และได้รับกลับคืนมา จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

### **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

จากภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ในตอนที่ 1 ประกอบด้วย 7 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ งานที่มาติดต่อขอรับบริการ และจำนวนครั้งที่มาขอรับบริการ โดยมีการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

**ตารางที่ 4.1** จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	136	34.00
หญิง	264	66.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 และรองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

**ตารางที่ 4.2** จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
20 – 30 ปี	43	10.75

31 – 40 ปี	78	19.50
41 – 50 ปี	82	20.50
51 – 60 ปี	106	26.50
60 ปีขึ้นไป	91	22.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.2 ข้อมูลอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นผู้รับบริการมีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 รองลงมาอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 รองลงมาอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 รองลงมาอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 รองลงมาอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตารางที่ 4.3** จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	56	14.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	89	22.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	83	20.75
อนุปริญญา / ปวส.	79	19.75
ปริญญาตรี	77	19.25
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	16	4.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.3 ข้อมูลระดับการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และมีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	56	14
นักเรียน/นักศึกษา	21	5.25
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	103	25.75
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	78	19.5
ค้าขาย/อาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป	142	35.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.4 ข้อมูลอาชีพ ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 รองลงมาอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 รองลงมาอาชีพเกษตรกร จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท / เดือน	68	17.00
5,000 – 10,000 บาท / เดือน	87	21.75
10,001 – 15,000 บาท / เดือน	106	26.50
มากกว่า 15,000 บาท / เดือน	139	34.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.5 ข้อมูลรายได้ ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นส่วนใหญ่มีรายได้ มากกว่า 15,000 บาท / เดือน จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 รองลงมาได้รายได้ 10,001 – 15,000 บาท / เดือน จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 รองลงมาได้รายได้ 5,000 – 10,000 บาท / เดือน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 และมีรายได้ น้อยกว่า 5,000 บาท / เดือน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานบริการที่มาติดต่อรับบริการ

ประเภทงานบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	50	12.50
งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	150	37.50
งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	100	25.00
งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19	100	25.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.6 ข้อมูลงานบริการที่มาติดต่อรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19 จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ตารางที่ 4.7 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมาติดต่อรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง

จำนวนครั้งที่มาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 – 2 ครั้งต่อปี	324	81
3 – 4 ครั้งต่อปี	76	19
5 – 6 ครั้งต่อปี	0	0
มากกว่า 6 ครั้งต่อปี	0	0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.7 ข้อมูลจำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมาติดต่อรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมาติดต่อรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางมากที่สุด คือ 1 – 2 ครั้งต่อปี จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 รองลงมาคือ 3 – 4 ครั้งต่อปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ส่วนจำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมาติดต่อ 5 – 6 ครั้งต่อปี และมากกว่า 6 ครั้งต่อปี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

**ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี**

จากภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ในตอนที่ 2 ประกอบด้วย 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (average) วิเคราะห์ค่าร้อยละ (percentage) วิเคราะห์ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าระดับความพึงพอใจ ลำดับคะแนนของแต่ละปัจจัย และค่าการแปลผลคะแนนความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**ตารางที่ 4.8** คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ลำดับ	แปลผล
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.78	0.51	มากที่สุด	95.60	3	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.73	0.59	มากที่สุด	94.60	5	9
3. มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม	4.86	0.42	มากที่สุด	97.20	1	10
4. การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด	4.82	0.45	มากที่สุด	96.40	2	10
5. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ	4.76	0.58	มากที่สุด	95.20	4	10
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>95.80</b>		<b>10</b>

จากตารางที่ 4.8 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา คือ มีการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และสุดท้าย คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

**ตารางที่ 4.9** คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ด้านช่องทางการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ลำดับ	แปลผล
1. มีช่องทางให้เลือกติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ Line Facebook Website เป็นต้น	4.75	0.6	มากที่สุด	95.00	3	10
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ	4.8	0.56	มากที่สุด	96.00	1	10
3. มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Facebook Website เป็นต้น	4.68	0.57	มากที่สุด	93.60	4	9
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ แบบสอบถาม กล้องรับความคิดเห็น และ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.77	0.59	มากที่สุด	95.40	2	10
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>95.00</b>		<b>10</b>

จากตารางที่ 4.9 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านช่องทางการให้บริการ คือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ แบบสอบถาม กล้องรับความคิดเห็น และ เว็บบอร์ด เป็นต้น มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมาคือ มีช่องทางให้เลือกติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด Line Facebook Website เป็นต้น มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และสุดท้าย คือ มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Facebook Website เป็นต้น มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 96.00

**ตารางที่ 4.10** คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ลำดับ	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เป็นมิตร	4.85	0.45	มากที่สุด	97.00	2	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ	4.79	0.52	มากที่สุด	95.80	5	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.87	0.42	มากที่สุด	97.40	1	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.81	0.43	มากที่สุด	96.20	4	10
5. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.82	0.44	มากที่สุด	96.40	3	10
6. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน	4.78	0.56	มากที่สุด	95.60	6	10
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.20</b>		<b>10</b>

จากตารางที่ 4.10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ค่าคะแนน เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

**ตารางที่ 4.11** คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ลำดับ	แปลผล
1. มีการประชาสัมพันธ์/มีป้าย/มีสัญลักษณ์บอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน	4.77	0.57	มากที่สุด	95.40	3	10
2. ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.78	0.54	มากที่สุด	95.60	2	10
3. มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน	4.74	0.57	มากที่สุด	94.80	4	9
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	4.7	0.59	มากที่สุด	94.00	5	9
5. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.81	0.53	มากที่สุด	96.20	1	10
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>95.20</b>		<b>10</b>



จากตารางที่ 4.11 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์/มีป้าย/มีสัญลักษณ์ บอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 และสุดท้าย คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00

**ตารางที่ 4.12** ภาพรวมคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ประจำปี 2565 จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.51	มากที่สุด	95.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.58	มากที่สุด	95.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.47	มากที่สุด	96.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.56	มากที่สุด	95.20	10
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.53</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>95.60</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ภาพรวมคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565 ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

ตารางที่ 4.13 คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามงานบริการที่ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ประจำปี 2565

งานบริการที่ผู้รับบริการมาติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ	คะแนนที่ได้
งานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.81	96.25	มากที่สุด	10
งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	4.77	95.45	มากที่สุด	10
งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ และงานลงทะเบียน ขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	4.79	95.85	มากที่สุด	10
งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19	4.74	94.85	มากที่สุด	9
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>95.60</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่า คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามงานบริการที่ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ประจำปี 2565 มีค่าเท่ากับ 4.78 มีร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 95.60 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

งานบริการที่มีผู้รับบริการมาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ประจำปี 2565 ที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด

**อันดับที่ 1** คือ งานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.25 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

**อันดับที่ 2** คือ งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.85 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

**อันดับที่ 3** คือ งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.45 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

**อันดับที่ 4** คือ งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.85 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 9 คะแนน

## **ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565**

การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอคลองขวาง จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565 ใน 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ดังนี้

### **ความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ**

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางเป็นอย่างมาก โดยมีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 94.60

### **ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ**

เห็นควรให้มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการในทุกจุดของงานบริการ โดยมีแผนผังขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน รวมถึงเอกสารที่ต้องจัดเตรียมในแต่ละขั้นตอน โดยจัดทำเพิ่มเติมในสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ เช่น คลิปวิดีโอ ภาพเคลื่อนไหวแอนิเมชัน สื่อแบบอินโฟกราฟฟิก เป็นต้น ตลอดจนการอบรมพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ รวมถึงเอกสารที่ต้องจัดเตรียมในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน รวมถึงการประเมินผลการให้บริการและนำผลมาวิเคราะห์สังเคราะห์เพื่อสรุปปัญหา อุปสรรค ในการทำงาน และปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการสม่ำเสมอ โดยให้สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน และคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสูงสุด

### **ความคิดเห็นด้านช่องทางการให้บริการ**

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง โดยมีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ แบบสอบถาม กล่องรับความคิดเห็น และ เว็บบอร์ด เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีช่องทางให้เลือกติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด Line Facebook Website เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 95.00 และมีช่องทางการให้บริการข้อมูล

ข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Facebook Website เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96.00

#### **ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการให้บริการ**

เห็นควรจัดทำการสำรวจช่องทางการรับข่าวสารจากประชาชนในพื้นที่ เพื่อประเมินช่องทางที่ผู้รับข่าวสารสามารถเข้าถึงข่าวสารได้เป็นประจำ เช่น กลุ่มเยาวชน วัยรุ่น วัยทำงาน จะชอบการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ ส่วนผู้สูงอายุอาจชอบการสื่อสารแบบเผชิญหน้า เป็นต้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเครือข่ายออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊กส์ เว็บไซต์ อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนการจัดตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์ โดยตรงเพื่อสื่อสารข้อมูลผลการดำเนินงานในแต่ละวันไปยังประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการสำรวจอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เช่น เสียงตามสาย ซึ่งมีการชำรุด เสียงไม่ชัด ติดๆขัดๆ และไม่ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ ตลอดจนการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจง่าย น่าสนใจ น่าติดตาม โดยสามารถจัดทำในรูปแบบ คลิปวิดีโอ ภาพเคลื่อนไหวแอนิเมชั่น สื่อแบบอินโฟกราฟฟิค เป็นต้น

#### **ความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางเป็นอย่างมาก โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 97.40 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 97.00 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 96.40 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 96.20 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 และเจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 95.60

#### **ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

เห็นควรมีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพ บุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อยกระดับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนการอบรมปลูกฝังทัศนคติ ค่านิยม จิตสำนึกที่ดีต่อองค์กร การจงรักภักดีต่อองค์กร และการคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่เห็นเป้าหมายของการพัฒนาองค์กรเป็นเป้าหมายร่วมกัน เพื่อสร้างและขับเคลื่อนองค์กรให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุดตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง โดยสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีการประชาสัมพันธ์/มีป้าย/มีสัญลักษณ์ บอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 94.80 และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 94.00

### ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เห็นควรอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ ห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ เครื่องดื่ม ชา กาแฟ น้ำผลไม้ และอาหารว่าง สำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ จัดช่องทางการให้บริการที่สะดวกต่อผู้มาใช้บริการ โดยมีป้าย สัญลักษณ์บอกที่ชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน มีการประเมินผลการให้บริการหลังเสร็จสิ้นการให้บริการทันที เพิ่มจุดอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ อำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยเพิ่มช่องทางออนไลน์ในงานบริการต่างๆที่สามารถทำได้ เพื่อสร้างทางเลือกให้แก่ประชาชน รวมถึงการประชาสัมพันธ์ เบอร์โทรติดต่อหน่วยงานและส่วนงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนแก่ประชาชนในพื้นที่ และประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมในระบบออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟสบุ๊คส์ และ ไลน์ เป็นต้น

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อสำรวจและประเมินระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี 3) เพื่อเสนอแนะแนวทาง รูปแบบที่เป็นประโยชน์ต่อการยกระดับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยมีงานบริการที่ต้องประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 3) งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด 4) งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19 ซึ่งดำเนินการวิจัยภายใต้ระเบียบวิธีวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ โดยมีจำนวนประชากรที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง จำนวน 5,716 คน เป็นชาย 2,792 คน เป็นหญิง 2,924 คน (สำนักงานทะเบียนอำเภอไทรน้อย, 2564) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร ใช้การเปิดค่าจากตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) สุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามหมู่บ้าน ที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความจากข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าอัตราส่วนร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ งานที่มาติดต่อขอรับบริการ และจำนวนครั้งที่มาขอรับบริการ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียงตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมทั้งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการรับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 3) งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุน

เพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด 4) งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19 ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 5 เรื่อง ได้แก่ ข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะอื่นๆ แบบสอบถามการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง เป็นแบบมาตราส่วนการประเมินค่า (rating scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประมาณค่า โดยมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ระดับความพึงพอใจมาก ระดับความพึงพอใจปานกลาง ระดับความพึงพอใจน้อย และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง และใช้สถิติเชิงอนุมานในทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ T-test, F-test และ One-Way ANOVA เป็นต้น

### **สรุปผลการวิจัย**

สรุปผลการศึกษา การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ประจำปี 2565 มีดังนี้

#### **ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

จากแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ในตอนที่ 1 ประกอบด้วย 7 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ งานที่มารับบริการ และจำนวนครั้งที่มารับบริการ โดยมีการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของแต่ละปัจจัย ดังนี้

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นผู้รับบริการมีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 รองลงมาอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 รองลงมาอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 รองลงมาอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 รองลงมาอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และมีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นส่วนใหญ่อาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 รองลงมาอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 รองลงมาอาชีพเกษตรกร จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

**รายได้** กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกเป็นส่วนใหญ่อามีรายได้ มากกว่า 15,000 บาท / เดือน จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 รองลงมาได้ 10,001 - 15,000 บาท / เดือน จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 รองลงมาได้ 5,000 - 10,000 บาท / เดือน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 และมีรายได้ น้อยกว่า 5,000 บาท / เดือน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00



งานที่มารับบริการมาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างงานบริการที่มาติดต่อรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19 จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมาติดต่อรับบริการ ข้อมูลจำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมาติดต่อรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง และตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมาติดต่อรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางมากที่สุด คือ 1 – 2 ครั้งต่อปี จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 รองลงมาคือ 3 – 4 ครั้งต่อปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ส่วนจำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมาติดต่อ 5 – 6 ครั้งต่อปี และมากกว่า 6 ครั้งต่อปี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

### **ภาพรวมระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565**

จากแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ประจำปีงบประมาณ 2565 ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของแต่ละปัจจัย สรุปได้ว่า

ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565 มีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ 10 คะแนน โดยจำแนกตามด้านที่ให้บริการเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย มีรายละเอียดดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มีค่าเฉลี่ย = 4.82 คิดเป็น ร้อยละ 96.40
อันดับที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	มีค่าเฉลี่ย = 4.79 คิดเป็น ร้อยละ 95.80
อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มีค่าเฉลี่ย = 4.76 คิดเป็น ร้อยละ 95.20
อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ	มีค่าเฉลี่ย = 4.75 คิดเป็น ร้อยละ 95.00

เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองขวาง จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา คือ มีการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และสุดท้าย คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองขวาง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านช่องทางการให้บริการ คือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ แบบสอบถาม กล้องรับความคิดเห็น และ เว็บบอร์ด เป็นต้น มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมาคือ มีช่องทางให้เลือกติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด Line Facebook Website เป็นต้น มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และสุดท้าย คือ มีช่องทางการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Facebook Website เป็นต้น มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 96.00

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ค่าคะแนน เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์/มีป้าย/มีสัญลักษณ์ บอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 และสุดท้าย คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าคะแนน เท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00

ความพึงพอใจของแต่ละงานบริการที่ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ประจำปี 2565 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของงานบริการที่มีผู้รับบริการมาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด **อันดับที่ 1** คือ งานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.25 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน **อันดับที่ 2** คือ งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.85 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน **อันดับที่ 3** คือ งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.45 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 10 คะแนน **อันดับที่ 4** คือ งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.85 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 9 คะแนน

### **ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565**

การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565 ใน 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง ดังนี้

#### **ความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ**

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางเป็นอย่างมาก โดยมีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 94.60

### ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ

เห็นควรให้มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการในทุกจุดของงานบริการ โดยมีแผนผังขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน รวมถึงเอกสารที่ต้องจัดเตรียมในแต่ละขั้นตอน โดยจัดทำเพิ่มเติมในสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ เช่น คลิปวิดีโอ ภาพเคลื่อนไหวแอนิเมชัน สื่อแบบอินโฟกราฟิก เป็นต้น ตลอดจนการอบรมพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ รวมถึงเอกสารที่ต้องจัดเตรียมในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน รวมถึงการประเมินผลการให้บริการและนำผลมาวิเคราะห์สังเคราะห์เพื่อสรุปปัญหา อุปสรรค ในการทำงาน และปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการสม่ำเสมอ โดยให้สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน และคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสูงสุด

### ความคิดเห็นด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง โดยมีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ แบบสอบถาม กล่องรับความคิดเห็น และเว็บบอร์ด เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีช่องทางให้เลือกติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด Line Facebook Website เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 95.00 และมีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Facebook Website เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96.00

### ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการให้บริการ

เห็นควรจัดทำการสำรวจช่องทางการรับข่าวสารจากประชาชนในพื้นที่ เพื่อประเมินช่องทางที่ผู้รับข่าวสารสามารถเข้าถึงข่าวสารได้เป็นประจำ เช่น กลุ่มเยาวชน วัยรุ่น วัยทำงาน จะขอการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ ส่วนผู้สูงอายุอาจขอการสื่อสารแบบเผชิญหน้า เป็นต้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเครือข่ายออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊กส์ เว็บไซต์ อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนการจัดตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์โดยตรงเพื่อสื่อสารข้อมูลผลการดำเนินงานในแต่ละวันไปยังประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการสำรวจอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ เช่น เสียงตามสาย ซึ่งมีการชำรุด เสียงไม่ชัด ติดๆขัดๆ และไม่ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ ตลอดจนการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจง่าย น่าสนใจ น่าติดตาม โดยสามารถจัดทำในรูปแบบ คลิปวิดีโอ ภาพเคลื่อนไหวแอนิเมชัน สื่อแบบอินโฟกราฟิก เป็นต้น

### ความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางเป็นอย่างมาก โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 97.40 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 97.00 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 96.40 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 96.20 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 และเจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 95.60

### ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เห็นควรมีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพ บุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อยกระดับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนการอบรมปลูกฝังทัศนคติ ค่านิยม จิตสำนึกที่ดีต่อองค์กร การจงรักภักดีต่อองค์กร และการคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่เห็นเป้าหมายของการพัฒนาองค์กรเป็นเป้าหมายร่วมกัน เพื่อสร้างและขับเคลื่อนองค์กรให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุดตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง โดยสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีการประชาสัมพันธ์/มีป้าย/มีสัญลักษณ์ บอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 94.80 และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 94.00

### ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เห็นควรอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ ห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ เครื่องดื่ม ชา กาแฟ น้ำผลไม้ และอาหารว่างสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ จัดช่องทางการให้บริการที่สะดวกต่อผู้มาใช้บริการ โดยมีป้าย สัญลักษณ์บอกที่

ชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน มีการประเมินผลการให้บริการหลังเสร็จสิ้นการให้บริการทันที เพิ่มจุดอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ อำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยเพิ่มช่องทางออนไลน์ในงานบริการต่างๆที่สามารถทำได้ เพื่อสร้างทางเลือกให้แก่ประชาชน รวมถึงการประชาสัมพันธ์เบอร์โทรติดต่อหน่วยงานและส่วนงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนแก่ประชาชนในพื้นที่ และประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมในระบบออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟสบุ๊คส์ และ ไลน์ เป็นต้น

### **ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อการยกระดับการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2565**

#### **1) งานการรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก**

เห็นควรให้มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์แนวทางการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงข้อมูลอย่างทั่วถึง เช่น เกณฑ์ในการเข้าศึกษา ค่าใช้จ่ายในการศึกษา รูปแบบการเรียนการสอน หลักสูตรการเรียนการสอน โดยจัดทำทั้งในรูปแบบสื่อเก่า และสื่อใหม่ (ออนไลน์) ตลอดจนการเปิดช่องทางการรับสมัครผ่านระบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มช่องทางการ อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

#### **2) งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง**

เห็นควรจัดโครงการอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับระเบียบการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามกฎหมายฉบับใหม่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในข้อกำหนดและเงื่อนไขต่างๆในการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ ทั้งสื่อปกติและสื่อออนไลน์ผ่านช่องทาง ไลน์ เฟสบุ๊คส์ เว็บไซต์ เป็นต้น ตลอดจนพัฒนาช่องทางการชำระภาษีผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต (E-service) และพัฒนาระบบชำระภาษีแบบเคลื่อนที่ (mobile unit) อีกทั้งควรมีการนำข้อมูลการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปีมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแผนงานการจัดเก็บภาษีให้ครอบคลุมเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ให้มากขึ้น โดยจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ วางแผน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### **3) งานลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ และงานลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด**

เห็นควรประชาสัมพันธ์การลงทะเบียนในทุกช่องทาง เช่น สื่อเก่า ได้แก่ ป้ายประกาศ แผ่นพับ โบว์ ชัวร์ เมิชยูหน้า และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ ไลน์ เฟสบุ๊คส์ เว็บไซต์ พร้อมทั้งจัดทำคลิปวิดีโอ ในการแสดงขั้นตอนและเอกสารที่ต้องใช้ในการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและผู้ที่มีสิทธิได้รับเงิน

อุดหนุนเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด พร้อมแจ้งสิทธิประโยชน์ที่พึงได้ รวมถึงการสร้างกลุ่มไลน์เพื่อส่งข้อมูลติดต่อผู้ลงทะเบียนโดยตรง ตลอดจนการรับลงทะเบียนผ่านทางระบบออนไลน์ (E-service) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชนไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงาน

#### 4) งานบริการการตรวจคัดกรองการติดเชื้อ Covid – 19

เห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์ขอเบรคการให้บริการงานโรคติดต่อ Covid – 19 ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง โดยแจ้งให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการ ได้แก่ ขั้นตอนการแจ้งเหตุโรคติดต่อ ขั้นตอนการขอรับบริการ เป็นต้น ตลอดจนการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ควบคุมโรคติดต่อเพื่อให้เกิดมาตรฐานที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลควบคุมโรคติดต่อในทุกช่องทาง ได้แก่ แผ่นป้าย แผ่นพับ เสียงตามสาย รถกระจายเสียง ผู้นำชุมชน และประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมโดยสื่อออนไลน์ เช่น Line Facebook website เป็นต้น รวมถึงการจัดทำสถิติข้อมูลการควบคุมโรคติดต่อประจำวัน เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการบริหารงานเหตุการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ



## บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร.(2528). **การบริหารงานบุคคล**. นนทบุรี :โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กิติมา ปรีดีดิถลก.(2524). **ทฤษฎีบริหารองค์กร**. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- เกศฉราภร สัตยาชัย. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ.(2534). **ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน** : ศึกษารณีนงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพฯ ฯ : วิทยาลัยการปกครอง.
- จรูญ น้อยบัวทิพย์.(2540). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง** : ศึกษานเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จรรยา ศิริพร.(2537). **ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรมโรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย**. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์.(2542). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนานุบาลในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบาย สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). **การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของ กรมการปกครอง**. **เทศบาล88**, 30 (กรกฎาคม), หน้า 11 -14.
- \_\_\_\_\_. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- \_\_\_\_\_. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์เนศพรีนติ้งเซ็นเตอร์จำกัด.

ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชรีณี เดชจินดา. (2530). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดอุตสาหกรรม แขวงสามตำ

เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาสังแวดล้อม,

บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ

ตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.107) : ศึกษาเฉพาะกรณี

อำเภอเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย

สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ดวงภรณ์ ตรีธัญญา.(2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

นครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ

ทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ดิเรก ฤกษ์ห่วย.(2515). พฤติกรรมองค์การ กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์.(2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ:

กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตร์ ดุษฎีบัณฑิต, สาขาการ

บริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธนาธิป สุมาลัย. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

เทศบาลตำบลบางนกแขวกอำเภอบางคนทีจังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์

มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปรัชญา เวสารัชช. (2523). องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

\_\_\_\_\_. (2523). กระแสโลกาภิวัตน์กับสภาพปัญหาสังคมไทย. ในเอกสารการสอน ชุดวิชาไทยกับ

สังคมโลก หน้าที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 15, นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ปาหนัน บุญหลง. (2522). จะอยู่อย่างสุขได้อย่างไร. วารสารพยาบาล.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2531). อาชญากรรมพื้นฐานกับกระบวนการยุติธรรม. ปัญหาและอุปสรรคและ

แนวทางควบคุม. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์พระนคร.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2546). การบริหารวิชาการ. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

\_\_\_\_\_. (2546). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม กรุงเทพมหานคร.

พิมพ์ชนก คັນสนีย์. (2540). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัด  
เชียงใหม่.

พิณ ทองพูน. (2529). ความพึงพอใจที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ประถมศึกษา  
จังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้. สงขลา. มปท. (อัสสำเนา).

พีระ สيناเจริญ. (2544). ความพึงพอใจของตัวแทนออกของ (shipping) ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่  
ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร : ศึกษาเฉพาะสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ. ปัญหาพิเศษ  
รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., สถาบันบัณฑิต  
พัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546. (2546, ตุลาคม 9)  
ราชกิจจานุเบกษา, 120 (100 ก), 4

ภัทรดา ลิ้มพะสุต.(2530). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของข้าราชการ  
สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรกรรม ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลานุกรม. สารนิพนธ์  
หลักสูตรรัฐศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภัทรวุฒิ อุตภีระ.(2544). คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอกำแพงแสน จังหวัดเชียงใหม่.  
วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มณีวรรณ ตันไทย.(2533). พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการ  
อาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขา  
บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยุทธ ไกยวรรณ.(2545). พื้นฐานการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

สรินทร์ เกรียงสินยศ.(2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางรัก. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิตคณะพัฒนาสังคม  
สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

- เลื่อมใส ใจแจ่ม.(2546). สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วรรณิ์ เดียววิศรศ.(2548). รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ  
**เทศบาลเมืองศรีราชาพ.ศ.2548.** ชลบุรี: สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี.
- วิชิตวัฒน์ เสี่ยงบุญ. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด สมุทรสาคร.  
 ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ,  
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัลภา ชายหาด.(2535). ลักษณะของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ. ค้นเมื่อ 11ตุลาคม 2561, จาก  
<http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19677.pdf>
- วิรุฬ พรรณเทวี.(2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทย  
**ในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร  
 การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิมลสิทธิ์ หริยางกูร.(2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร เกตุสิงห์ (2538). หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.กรุงเทพฯ :ไทยวัฒนา พาณิช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2534) การส่งเสริมการขาย (กรุงเทพมหานคร): ไทยวัฒนาพานิช.
- ศุภชัย คามวัลย์.(2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ  
**เดชอุดมจังหวัดอุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิตพัฒนาการเศรษฐกิจ. กรุงเทพฯ ฯ  
 : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษา  
 เฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย  
 สาธารณะ,บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา  
**ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช.).** ปัญหาพิเศษรัฐ  
 ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2513). การบริหารกรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อม

ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ,  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สาโรช ไสยสมบัติ.(2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด

กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร การศึกษา,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สุรัชย์ รัชตประทาน.(2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่

ใหม่ สาขาสารภี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิต  
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เสรี คำประไพ.(2548). ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

จังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา. ปริญญามหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยบูรพา

สุจิตรา เชื้อนขันธ.(2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วย

บริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2547. คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกา

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.

หลุย จำปาเทศ.(2533).จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ ฯ : สามัคคีสาสน์.

อมร รักษาสัตย์.(2546).จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพฯ ฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

\_\_\_\_\_.(2533). การสร้างความมั่นคงในสังคมด้านการจัดการสวัสดิการและการประกันสังคม :

แนวคิดปรัชญา ม.ป.ท.

อัจฉนา โทบุญ.(2534).ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน

อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม.

อดุลย์ หริรักษ์เสาวนีย์.(2542).ความพึงพอใจต่อการของลูกค้ต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกร

ไทย กรณีศึกษาเขตอำเภอบางละมูน จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรุณ ไชยนิทย์และคณะ. (2559) ความพึงพอใจของผู้รับบริการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล

บางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี : มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

\_\_\_\_\_ . (2560) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล

บางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี : มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

โอโณทัย ธรรมกุล.(2530). **คู่มือการสอบบรรจุปลัด-อำเภอและผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ.** กรุงเทพฯ

:โรงพิมพ์แอล เอส.

Anastasi, Anne. (1976). **Psychological Testing.** New York: Macmillan.

Davis, K. (1967). **Human relation at Work.** New York: McGraw-Hill Co.

Fitzgerald R. M. and Durant, F. (1980). **Citizen Evaluations and urban management: Service Delivery in an Era of Protest,** Public Administration Review. 40(6) : 585-594.

Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education.** New York: McGraw-Hill Book.

Krejcie, R. V.; & Morgan, D. W. (1970). Deterging Sampling Size for Research Activities. **Education Psychological Measurement.** 30(3).

Morse, N. C. (1995). **Satisfaction in the White Collar Job.** Michigan: University of Michigan Press.

Morse, N.C.(1958).**Satisfaction in the White Collar Job.** Ann Arbor: University of Michigan.

Maslow, Abraham M. (1954). **Motivation and Personality.** New York: Harper and Row.

Shelly, M. W. (1975). **Responding to Social Change.** Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press.Inc.

Thurstone, L.L. (1967). **Reading in Attitude Theory and Measurement.** New York: John Wiley and Sons, Inc.

Vroom, H Victor. (1964). **Work and Motivation.** Now York: Wiley and Sons Inc.

Weber, Max. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization.** New York : The Free Press.

\_\_\_\_\_ . (1966). **The Theory of Social and Economic Organization.** Handerson and Tallcott Parson, (4th ed). New York: The free Press.

- Wang, In - Jung. (1986). **Delivery of Public Services in Asian Countries: Cases in Development Administration**. Bangkok: Thammasart University Press.
- Wallerstein, H.A. (1971). **Dictionary of Psychology**. New York: Penguin Books, Inc.
- Wolman Benjamin B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. New York: Van Nostrand Reinhold;

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ
 

<input type="radio"/> ชาย	<input type="radio"/> หญิง
---------------------------	----------------------------
2. อายุ
 

<input type="radio"/> ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="radio"/> 20 – 30 ปี
<input type="radio"/> 31 – 40 ปี	<input type="radio"/> 41 – 50 ปี
<input type="radio"/> 51 - 60 ปี	<input type="radio"/> 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 

<input type="radio"/> ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	<input type="radio"/> มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="radio"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	<input type="radio"/> อนุปริญญา / ปวส.
<input type="radio"/> ปริญญาตรี	<input type="radio"/> ปริญญาโทหรือสูงกว่า
4. อาชีพ
 

<input type="radio"/> เกษตรกร	<input type="radio"/> รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
<input type="radio"/> นักเรียน/นักศึกษา	<input type="radio"/> ค้าขาย/อาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป
<input type="radio"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน	
5. รายได้
 

<input type="radio"/> น้อยกว่า 5,000 บาท/เดือน	<input type="radio"/> 5,000 – 10,000 บาท/เดือน
<input type="radio"/> 10,001 – 15,000 บาท/เดือน	<input type="radio"/> มากกว่า 15,000 บาท/เดือน
6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง
  - การรับบริการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
  - ลงทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่และลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
  - การรับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
  - การตรวจคัดกรองการติดเชื้อ COVID – 19
7. จำนวนครั้งที่ท่านมาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวางตลอดปี
 

<input type="radio"/> 1 – 2 ครั้งต่อปี	<input type="radio"/> 3 – 4 ครั้งต่อปี
<input type="radio"/> 5 – 6 ครั้งต่อปี	<input type="radio"/> มากกว่า 6 ครั้งต่อปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่ท่านมาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- (5) หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด (2) หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย  
 (4) หมายถึง มีความพึงพอใจมาก (1) หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด  
 (3) หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1) มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม					
4) มีการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด					
5) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนต่างๆในการให้บริการ					
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
6) มีช่องทางให้เลือกติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ Line Facebook Website เป็นต้น					
7) มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ					
8) มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Line Facebook Website เป็นต้น					
9) มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการเพิ่มเติม ได้แก่ แบบสอบถาม กล่องรับฟังความคิดเห็น และ เว็บไซต์ เป็นต้น					
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
10) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร					
11) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ					
12) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง					
13) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
14) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
15) เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน					
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
16) มีประชาสัมพันธ์ /มีป้าย /มีสัญลักษณ์ บอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน					
17) ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงได้สะดวก					
18) มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน					
19) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง สำหรับผู้มารับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
20) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					

### ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1) ข้อเสนอแนะต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

2) ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ

.....

.....

3) ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

4) ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

5) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข  
ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บข้อมูล



ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลและสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง



ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลและสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง





ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลและสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง



ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลและสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง



ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลและสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง

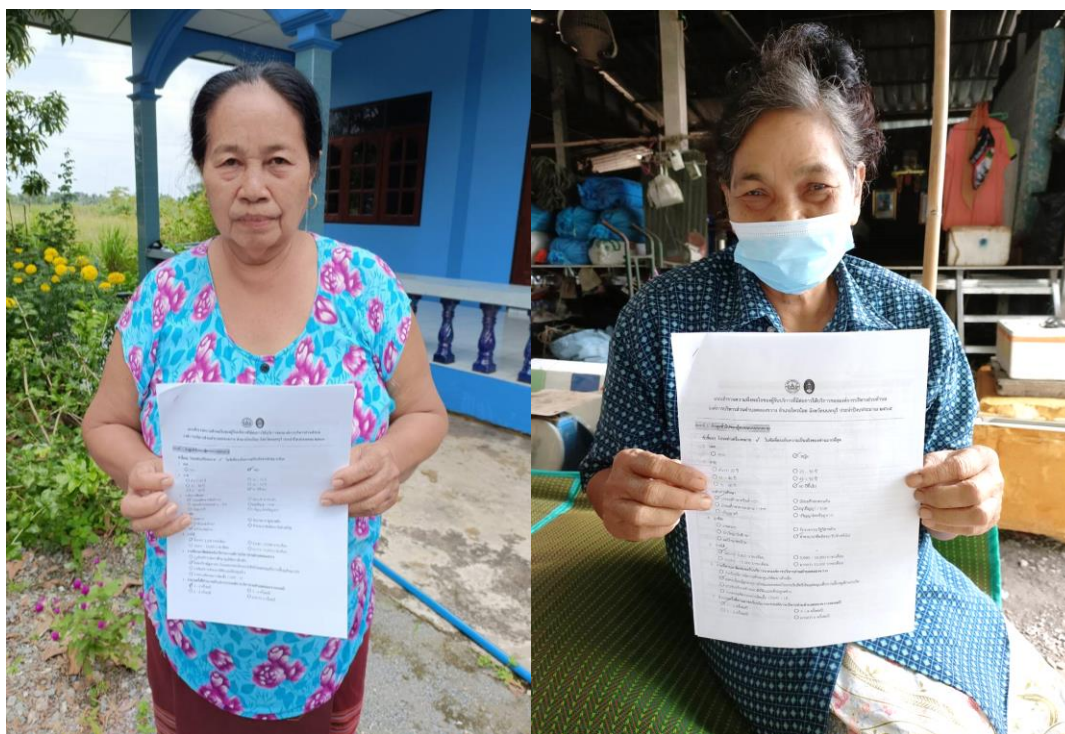


ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลและสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง





ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลและสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง



ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลและสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง





ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลและสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง



ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลและสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง

ภาคผนวก ค  
ภาพกิจกรรมดำเนินงาน



การเตรียมความพร้อมก่อนเปิดภาคเรียน ห้องเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก



การเตรียมความพร้อมก่อนเปิดภาคเรียน ห้องเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก





การเตรียมความพร้อมก่อนเปิดภาคเรียน ห้องเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก



การเตรียมความพร้อมก่อนเปิดภาคเรียน ห้องเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก



การรับประกาศเกียรติคุณ 1 อำเภอ 1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต้นแบบการบริหารจัดการที่ดี ประจำปี 2565



การรับประกาศเกียรติคุณ 1 อำเภอ 1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต้นแบบการบริหารจัดการที่ดี ประจำปี 2565





การฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อโควิด-19 หลังได้รับแจ้งว่าพบผู้ติดเชื้อ COVID-19



การฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อโควิด-19 หลังได้รับแจ้งว่าพบผู้ติดเชื้อ COVID-19





ฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อโควิด-19 หลังได้รับแจ้งว่าพบผู้ติดเชื้อ COVID-19



ฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อโควิด-19 หลังได้รับแจ้งว่าพบผู้ติดเชื้อ COVID-19





โครงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุ



โครงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุ





การลงพื้นที่ช่วยเหลือเด็กยากจนและผู้ด้อยโอกาสทางสังคม



การลงพื้นที่ช่วยเหลือเด็กยากจนและผู้ด้อยโอกาสทางสังคม





การลงพื้นที่เยี่ยมผู้ป่วยติดเตียง หมู่ 1 หมู่ 2 หมู่ 9 ตำบลคลองขวาง



การลงพื้นที่เยี่ยมผู้ป่วยติดเตียง หมู่ 1 หมู่ 2 หมู่ 9 ตำบลคลองขวาง

ภาคผนวก ง  
รายชื่อคณะผู้วิจัย

## รายชื่อคณะผู้วิจัย

๑. อาจารย์ ดร.ภราดร กาญจนสุธรรม	หัวหน้าโครงการวิจัย
๒. อาจารย์ ดร.นิรัตน์ เพชรรัตน์	นักวิจัย
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สีบวงศ์ กาพวงค์	นักวิจัย
๔. อาจารย์ ดร.นพโรจน์ วงศ์พัชรจรัส	นักวิจัย
๕. อาจารย์ ดร.สนั่น ทองปาน	นักวิจัย
๖. ดร.ศุภโชค มณีมัย	นักวิจัย
๗. นางงามพิศ อ้อยแดง	ผู้ช่วยนักวิจัย
๘. นางสาวสุอังคณา ม่วงยัง	ผู้ช่วยนักวิจัย
๙. นางสาวชนม์ณภัทร เจริญราช	ผู้ช่วยนักวิจัย
๑๐. นางสาวสุมิตรา จิตตะระ	ผู้ช่วยนักวิจัย
๑๑. นางสาวยุวดี สุขเกษม	ผู้ช่วยนักวิจัย
๑๒. นางสาวกัญญารัตน์ อัมภาพร	ผู้ช่วยนักวิจัย
๑๓. นายคชาวุธ สุรโชติ	ผู้ช่วยนักวิจัย





## วิสัยทัศน์

มุ่งพัฒนาเศรษฐกิจ ภาคเกษตรกรรม  
รักษาสິงแวดล้อมพร้อมสรรพสาธารณูปโภค  
สร้างเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนอยู่ดีมีสุข

[www.klongkwangsao.go.th](http://www.klongkwangsao.go.th)

