



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง
อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

โดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

กันยายน 2567

ชื่องานวิจัย การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี
ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ปีที่วิจัย พ.ศ. 2567

บทคัดย่อ

งานวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ในงานบริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต 4) งานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยศึกษาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างจำนวนผู้รับบริการแต่ละด้าน ใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ในการกำหนด โดยมีผู้รับบริการที่ให้ข้อมูลจำนวน 1,000 คน จากผู้รับบริการทั้งหมด 8,000 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน เฉลี่ยเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.67 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยในงานแต่ละด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 92 ซึ่งเป็นความพึงพอใจระดับมากที่สุด ทั้งนี้ จากระดับคะแนนเต็ม 5.00 ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในแต่ละงาน เรียงจากน้อยไปมาก ได้แก่ งานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต เท่ากับ 4.75 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.90 งานจัดเก็บรายได้และภาษี เท่ากับ 4.75 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.04 งานการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เท่ากับ 4.76 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.12 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เท่ากับ 4.76 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.16 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดจากงานบริการ 4 ด้าน

สำหรับการประเมินการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.76

กิตติกรรมประกาศ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ประสงค์ให้ประเมินความพึงพอใจในงานบริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต 4) งานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยศึกษาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ข้อมูลการศึกษาในครั้งนี้ เป็นข้อมูลสะท้อนกลับของผู้รับบริการที่จะทำให้ผู้ให้บริการทราบถึงการบริการสาธารณะว่าเป็นไปตามความคาดหวังหรือสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อการวางแผนพัฒนาองค์การหรือปรับปรุงงานบริการให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึงที่ได้อำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้การศึกษานี้เป็นไปด้วยความราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
กันยายน 2567

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ

บทที่

1 บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท้านัด.....	6
ลักษณะภูมิอากาศ.....	7
ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	17
หลักการที่ดีของงานบริการ.....	20
ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี.....	22
หลักการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	25
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	27

3 วิธีดำเนินการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา.....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	35
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	38
ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา.....	39
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี.....	40
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	43
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต.....	46
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม.....	49
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	52
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	63
ผลการศึกษา.....	54
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	56
บรรณานุกรม	57
ภาคผนวก	68
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
ภาคผนวก ข รูปกิจกรรม.....	68

บัญชีตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ 47
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา 48
3	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 49
4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี... 48
5	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต..... 55
6	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 61
7	สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม.....

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษา

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหา ความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจสู่ภาคประชาชน ทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามนโยบายกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล รวมถึงเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ ทำให้การตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีความสำคัญในการเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ถือเป็นสถาบันฝึกสอนทางการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคย ในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองจากโอกาสที่ประชาชนได้รับในการเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง นำไปสู่สำนึกของประชาชนที่มีต่อท้องถิ่น รับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และร่วมมือกันแก้ไขปัญหของท้องถิ่นของตน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยมุ่งเน้นผลที่จะเกิดขึ้นเป็นตัวตั้ง แล้วนำมาคิดวิธีการที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ โดยแผนพัฒนาถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาท้องถิ่นแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้สอดคล้องกับสภาพและสถานการณ์ให้เป็นไปโดยประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น

ขั้นตอนต่อจากการวางแผนก็คือ การนำแผนไปปฏิบัติและการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนในลักษณะของการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายหลังสิ้นสุด การ

ปฏิบัติงานแล้ว ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องอาศัยเครื่องมือการประเมินที่แม่นยำ (Validity) และเชื่อถือได้ (Reliability)

การประเมินประสิทธิผลของการให้บริการ เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินความสำเร็จในการดำเนินงาน/โครงการตามแผนงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการดำเนินงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข อันประกอบด้วย 6 หลัก ได้แก่

1. หลักนิติธรรม เป็นการตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือกติกาต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

2. หลักคุณธรรม เป็นการยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดีเพื่อให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกในสังคม ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย เป็นต้น

3. หลักความโปร่งใส เป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน

4. หลักความมีส่วนร่วม เป็นการทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ ผ่านการจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชามติ จัดการผูกขาดเพื่อให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน เป็นต้น

5. หลักความรับผิดชอบ เป็นการที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างดี มุ่งให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ

6. หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัดและคุ้มค่าในการให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพในการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม หรืออาจกำหนดเป็นมาตรการได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงสามารถใช้ผลการประเมิน เป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการรายงานผลการดำเนินงานและเสนอแนวทางในการตอบสนองการบริการตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงานหรือการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ทราบโดยทั่วกัน

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ได้เสนอให้มีการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการ 4 ด้าน ได้แก่

1. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี
3. งานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต
4. งานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ในงานบริการ 4 ด้าน ได้แก่

1. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี
3. งานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต
4. งานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

โดยศึกษาความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี นำผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้งกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มาใช้ในการปรับปรุงการทำงานด้านการบริการสาธารณะ

2. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรีได้พัฒนาศักยภาพ ในการปฏิบัติราชการ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ผู้รับบริการ

3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสาธารณชนในการรับทราบและตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา อันแสดงถึงความใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

4. ช่วยให้เกิดการทบทวนการดำเนินงานและกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

ขอบเขตของการศึกษา

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง 4 ด้าน ในประเด็นต่อไปนี้

- 1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

- 1) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 1,240 คน
- 2) งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี จำนวน 3,822 คน
- 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวน 1,976 คน
- 4) งานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 1,355 คน

2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดโดยใช้ตารางของเครจซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553) จำแนกด้านของงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวนไม่น้อยกว่า 293 คน
- 2) งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี จำนวนไม่น้อยกว่า 349 คน
- 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวนไม่น้อยกว่า 320 คน
- 4) งานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวนไม่น้อยกว่า 300 คน

3. ระยะเวลาในการศึกษา

เดือนสิงหาคม - กันยายน พ.ศ. 2567

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

2. ประชาชน หมายถึง ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ในงานให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

1. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี
3. งานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต
4. งานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. งานให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

- 4.1 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4.2 งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี
- 4.3 งานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต
- 4.4 งานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี
2. ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา
4. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

ที่มา : . องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

ส่วนที่ 1

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

ด้านกายภาพ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

ตำบลบ้านคาตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอบ้านคา มีพื้นที่ประมาณ 281 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 218,482 ไร่ โดยมีอาณาเขตติดกับพื้นที่ตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อดำบลท่าเคย อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อดำบลหนองพันจันทร์ อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อดำบลตะนาวศรี อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

ทิศใต้ติดต่อดำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี



ลักษณะภูมิประเทศ

มีลักษณะเป็นที่ราบสูงและภูเขาสูง ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีลำห้วยท่าเคยผ่านกลางตำบล และมีพื้นที่ภูเขา ป่าไม้ ตามแนวเขตของตำบล ทางด้านทิศตะวันตก ที่ดินเหมาะสำหรับการเกษตร และเลี้ยงสัตว์

ลักษณะภูมิอากาศ

ตั้งอยู่ในเขตที่ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้จากมหาสมุทรอินเดีย แต่การที่มีเทือกเขาตะนาวศรีบังไว้อยู่ ทำให้เป็นที่อับฝน มีฝนตกน้อยและเป็นพื้นที่หนึ่งที่มีฝนตกน้อย อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 27 องศาเซลเซียส สูงสุดเดือนเมษายน - พฤษภาคมประมาณ 36 องศาเซลเซียส และต่ำสุดในเดือนธันวาคม - มกราคม ประมาณ 18 องศาเซลเซียส ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - พฤศจิกายน โดยตกหนักที่สุดในเดือนกันยายน และทั้งช่วงในเดือนมิถุนายนและสิงหาคมฝนส่วนใหญ่จะถูกพัดเลยไปตกในแถบลุ่มแม่น้ำแม่กลอง และด้านตะวันออกของพื้นที่จังหวัดอุณหภูมียู่ระหว่าง 13 - 38 องศาเซลเซียส แต่ในฤดูหนาวบริเวณเชิงเขาหรือหุบเขาในพื้นที่จะมีสภาพอากาศหนาวมาก เฉลี่ย 8 - 15 องศาเซลเซียส



ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วน และดินร่วนปนทราย เหมาะแก่การทำการเกษตร



ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน ได้แก่ ลำห้วยท่าเคย ลำห้วยมะหาด ลำห้วยกระชาย ลำห้วยวังครก ลำห้วยห้วยเสือ ลำห้วยหุบปลากั้ง ลำห้วยลำบัวทอง ลำห้วยเขาศาลเจ้า และลำห้วยสาขาต่าง ๆ ที่เกิดจากเทือกเขาตะนาวศรี



ลักษณะของไม้และป่าไม้

ด้วยลักษณะภูมิประเทศ จึงพบว่ามีป่าเบญจพรรณ พบได้ทางตะวันตกของพื้นที่ ลักษณะเด่นที่ปรากฏในป่าชนิดคือป่าโปร่งประกอบด้วยไม้ขนาดกลางจำนวนมาก การผลัดใบของพันธุ์ไม้ที่ขึ้นอยู่ในป่าชนิดนี้ก็เพื่อลดอัตราการคายน้ำในช่วงปริมาณความชุ่มชื้นในดินมีน้อย พันธุ์ไม้จะเริ่มทิ้งใบช่วงปลายเดือนธันวาคมและจะค่อยๆ ผลิใบใหม่ในช่วงเดือนเมษายนของทุกปี ป่าชนิดนี้มักจะมีไฟป่าเกิดขึ้นในช่วงฤดูแล้งเพราะมีไฟอยู่มาก พันธุ์ไม้ที่สำคัญ ได้แก่ ตะแบก เสลา ประดู่ มะค่าโมง ช้างายแดง เก็ดดำ ฯลฯ ส่วนไม้พื้นล่างประกอบด้วย สาบเสือ หญ้า เถาวัลย์ต่าง ๆ และไม้ไผ่ชนิดต่าง ๆ เช่น ไผ่รวก ไผ่ป่า ไผ่บง





ด้านการเมืองการปกครอง

เขตการปกครองตำบลบ้านคาประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน 16 หมู่บ้าน ประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนไทย และมีคนไทยเชื้อสายกะเหรี่ยง ซึ่งจะพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในหมู่ที่ 1 และ หมู่ที่ 6 การเลือกตั้งการเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 16 หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้าจะมี ผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน 1 คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน 16 หมู่บ้าน รวมเป็น 32 คน

ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 9,141 คน แยกเป็นชาย 4,724 คน หญิง 4,417 คน
(ข้อมูล ณ เดือน เมษายน 2561 จากสำนักงานทะเบียนอำเภอบ้านคา)

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร		รวม (คน)	ครัวเรือน (หลัง)
		ชาย (คน)	หญิง (คน)		
๑	บ้านคา	๖๑๒	๕๕๘	๑,๑๗๐	๖๓๔
๒	บ้านหนองน้ำขุ่น	๓๖๒	๓๗๖	๗๓๘	๓๑๑
๓	บ้านหนองแดง	๒๔๑	๒๒๕	๔๖๖	๑๔๕
๔	บ้านลำพระ	๓๔๙	๓๖๙	๗๑๘	๒๖๓
๕	บ้านหนองปล้อง	๓๑๑	๒๙๙	๖๑๐	๒๑๕
๖	บ้านบึงเหนือ	๒๙๐	๒๗๐	๕๖๐	๑๙๓
๗	บ้านบึงใต้	๒๕๐	๒๖๑	๕๑๑	๑๙๓
๘	บ้านโป่งเจ็ด	๔๕๔	๓๗๒	๘๒๖	๒๕๖
๙	บ้านพุซึเหล็ก	๓๔๔	๓๒๕	๖๖๙	๒๗๒
๑๐	บ้านต้นมะค่า	๑๘๖	๑๖๗	๓๕๓	๑๔๗
๑๑	บ้านลำพระใต้	๒๖๓	๒๔๙	๕๑๒	๑๖๙
๑๒	บ้านพุซึเหล็กเหนือ	๒๖๑	๒๓๕	๔๙๖	๒๑๗
๑๓	บ้านห้วยน้ำขาว	๒๙๘	๒๖๓	๕๖๑	๑๗๒
๑๔	บ้านหนองไผ่ป่า	๑๘๕	๑๖๘	๓๕๓	๙๑
๑๕	บ้านท่าตาแป้น	๑๗๖	๑๕๙	๓๓๕	๑๑๘
๑๖	บ้านหนองน้ำขุ่นเหนือ	๑๔๒	๑๒๑	๒๖๓	๑๐๒
รวม		๔,๗๒๔	๔,๔๑๗	๙,๑๔๑	๓,๔๙๘

ช่วงอายุและจำนวนประชากร

จำนวนประชากรแยกตามช่วงอายุ (เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย)

(ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2559 จากสำนักงานทะเบียนอำเภอบ้านคา)

ช่วงอายุ (ปี)	ประชากร		รวม (คน)
	ชาย (คน)	หญิง (คน)	
น้อยกว่า ๑	๔๗	๒๙	๗๖
๑ - ๑๐	๕๑๔	๔๘๙	๑,๐๐๓
๑๑-๒๐	๕๗๔	๕๑๗	๑,๐๙๑
๒๑-๓๐	๕๘๒	๕๔๖	๑,๑๒๘
๓๑-๔๐	๗๒๑	๖๕๓	๑,๓๗๔
๔๑-๕๐	๖๗๑	๖๔๙	๑,๓๒๐
๕๑-๖๐	๕๒๔	๕๒๔	๑,๐๔๘
๖๑-๗๐	๓๔๔	๓๖๕	๗๐๙
๗๑-๘๐	๑๕๙	๑๖๗	๓๒๖
๘๑-๙๐	๔๘	๗๒	๑๒๐
๙๑ ปีขึ้นไป	๘	๗	๑๕
รวม	๔,๑๙๒	๔,๐๑๘	๘,๒๑๐

สภาพทางสังคม

การศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา และมัธยมศึกษา จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

ที่	ชื่อสถานศึกษา	ที่ตั้ง	เปิดสอนระดับ
๑	โรงเรียนบ้านควายยา	หมู่ที่ ๑	มัธยมศึกษาตอนต้น-ตอนปลาย
๒	โรงเรียนอนุบาลบ้านคา	หมู่ที่ ๑	อนุบาล-ประถมศึกษา
๓	โรงเรียนบ้านเก่าต้นมะค่า	หมู่ที่ ๒	อนุบาล-ประถมศึกษา
๔	โรงเรียนประชาพัฒนาวิทย	หมู่ที่ ๕	อนุบาล-ประถมศึกษา
๕	โรงเรียนบ้านบึง	หมู่ที่ ๗	อนุบาล-ประถมศึกษา
๖	โรงเรียนบ้านโป่งเจ็ด	หมู่ที่ ๑๓	อนุบาล-ประถมศึกษา
๗	โรงเรียนบ้านลำพระ	หมู่ที่ ๑๑	อนุบาล-มัธยมศึกษาตอนต้น

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน 3 แห่ง ได้แก่

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนอนุบาลบ้านคา จำนวนนักเรียนประมาณ 33 คน
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านลำพระ จำนวนนักเรียนประมาณ 35 คน
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสันติโนประชาสรรค์ จำนวนนักเรียนประมาณ 37 คน

ในพื้นที่มีการศึกษานอกระบบ (กศน.บ้านคา) 1 แห่ง

สาธารณสุข

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคา หมู่ที่ 1 โทร. 032-721019
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองน้ำขุ่น หมู่ที่ 2 โทร. 081-0053328
3. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโป่งเจ็ด หมู่ที่ 4 โทร. 085-2624524

การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคา ได้รับอนุญาตจากจังหวัดราชบุรีให้ดำเนินการจัดตั้ง “ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป” และเมื่อจัดตั้งแล้วให้ปฏิบัติตามคำสั่งและระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติกำหนดโดยเคร่งครัด



ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

มีถนนลาดยางแอลฟอล์ทติก ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และถนนลูกรัง

หมู่ที่	จำนวน สายทางรวม (สาย)	ถนนลาดยาง <u>แอสฟัลต์</u> (สาย)	ถนนคอนกรีต เสริมเหล็ก (สาย)	ถนนลูกรัง (สาย)
๑	-	-	๑	๗
๒	-	-	-	๔
๓	-	-	-	๕
๔	-	๑	-	๔
๕	-	๑	-	๘
๖	-	๑	๑	๓
๗	-	๑	-	๔
๘	-	-	๑	๙
๙	-	-	๑	๖
๑๐	-	-	-	๔
๑๑	-	๑	-	๓
๑๒	-	-	-	๒
๑๓	-	-	-	๗
๑๔	-	๑	๒	๔
๑๕	-	๑	-	๓
๑๖	-	-	-	๓
รวม	-	๗	๕	๓
ถนนเชื่อมระหว่างตำบล		๙	-	๒
ถนนในการรับผิดชอบของ หน่วยงานอื่น		๑๐	๒	-

การไฟฟ้ามีระบบไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน จำนวน 3,440 คร่าวเรือน

การประปามีระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 16 หมู่บ้าน

โทรศัพท์ปัจจุบันประชาชนในทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์บ้านคา ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านคา อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ซึ่งอยู่ใกล้กับบริเวณส่วนราชการภายในอำเภอบ้านคา

ระบบเศรษฐกิจการเกษตรราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ พืชผัก สับปะรด ยางพารา มันสำปะหลัง เป็นต้น

หมู่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อครอง (ไร่)	ทำนา	ทำไร่	พืชผัก	ไม้ผล	ไม้ยืนต้น	ไม้	ประมง	ปศุสัตว์	รวม (ไร่)
			พื้นที่	พื้นที่	พื้นที่	พื้นที่	พื้นที่	ดอกไม้ ประดับ			
๑	บ้านคา	๓,๘๕๐	๕	๒,๓๓๕	๔๘	๓๕๐	๔๓๕	๐	๗	๓๓๐	๓,๘๐๕
๒	หนองน้ำขุ่น	๓,๓๕๕	๓	๒,๐๖๒	๓๕๒	๒๐๐	๓๖๐	๕	๓๐	๓๐๐	๒,๘๙๓
๓	หนองแดง	๔,๓๒๔	๐	๓,๖๔๓	๓๕	๓๕๐	๓๗๐	๐	๓๒	๙๐	๔,๐๗๘
๔	ลำพระ	๕,๘๕๖	๐	๓,๗๒๐	๓๘๕	๒๒๓	๓๗๘	๐	๕	๓๒๘	๔,๘๓๘
๕	หนองปล้อง	๓,๙๕๕	๐	๒,๓๓๕	๓๗๘	๓๓๐	๓๒๐	๐	๓	๒๗๖	๓,๒๒๒
๖	ปึงเหนือ	๒,๘๖๔	๐	๓,๗๕๐	๓๘๐	๓๒๕	๒๖๘	๓	๐	๖๕	๒,๓๗๘
๗	ปึงใต้	๓,๓๖๒	๐	๒,๔๓๐	๓๗๘	๓๐๒	๒๔๐	๐	๒	๙๐	๓,๒๔๒
๘	โป่งเข็ด	๕,๘๕๕	๐	๔,๗๓๘	๓๐๒	๘๕	๒๖๕	๓๓	๓	๒๘๕	๕,๔๗๙
๙	พุซึเหล็ก	๒,๘๗๓	๐	๒,๒๔๕	๓๕	๕๕	๒๐๕	๐	๒	๓๕๒	๒,๖๖๕
๑๐	ต้นมะค่า	๓,๓๔๐	๐	๒,๓๒๕	๒๐	๓๓๘	๓๘๓	๐	๐	๕๕	๒,๗๐๙
๑๑	ลำพระใต้	๒,๒๓๐	๐	๓,๗๕๐	๗๐	๘๕	๓๔๐	๐	๕	๖๐	๒,๓๐๐
๑๒	พุซึเหล็กเหนือ	๒,๘๓๕	๐	๓,๘๐๐	๕๕	๖๐	๓๘๖	๐	๖	๓๕๕	๒,๒๘๒
๑๓	ห้วยน้ำขาว	๓,๐๕๕	๐	๒,๔๘๕	๒๐	๗๐	๓๘๐	๐	๒	๓๐๕	๒,๘๖๒
๑๔	หนองไม้ป่า	๒,๕๔๓	๐	๓,๓๕๐	๓๕๗	๖๐	๓๐๕	๐	๕	๓๖๐	๓,๘๓๗
๑๕	ท่าตาแป้น	๒,๘๗๖	๐	๓,๕๗๕	๓๗๒	๓๕	๓๘๒	๓	๖	๖๐	๒,๐๓๓
๑๖	หนองน้ำขุ่นเหนือ	๒,๘๕๗	๐	๓,๓๖๒	๒๒	๔๖	๓๗๘	๐	๘	๘๕	๓,๗๖๓
		๕๕,๗๓๘	๘	๓๗,๖๓๒	๑,๗๕๗	๑,๙๑๕	๔,๐๓๓	๑๗	๗๕	๒,๐๕๕	๔๗,๔๗๕

การประมง

ตำบลบ้านคา ไม่มีการทำการประมงในพื้นที่

การปศุสัตว์

ตำบลบ้านคา มีการปศุสัตว์ คือ การเลี้ยงโค การเลี้ยงแพะ และการเลี้ยงสุกร ในทุกหมู่บ้าน
ของ ตำบลบ้านคา อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ มีบางส่วนนับถือศาสนาคริสต์และอิสลาม
วัด และสำนักสงฆ์ มีจำนวน 11 วัด ได้แก่

ที่	ชื่อวัด/สำนักสงฆ์	ที่ตั้ง
มหานิกาย		
๑	วัดเก้ายอดมะค่า	หมู่ที่ ๒ ต.บ้านคา
๒	วัดลำพระ	หมู่ที่ ๔ ต.บ้านคา
๓	วัดบ้านบึง	หมู่ที่ ๖ ต.บ้านคา
๔	วัดโป่งทะเล	หมู่ที่ ๖ ต.บ้านคา
๕	สำนักสงฆ์ห้วยเสือ	หมู่ที่ ๕ ต.บ้านคา
๖	สำนักสงฆ์เขาธารมงคล	หมู่ที่ ๘ ต.บ้านคา
๗	สำนักสงฆ์เจดีย์หอย	หมู่ที่ ๑๓ ต.บ้านคา
๘	สำนักสงฆ์โป่งเจ็ด	หมู่ที่ ๑๓ ต.บ้านคา
ธรรมยุติ		
๑	วัดป่าพระธาตุเขาน้อย	หมู่ที่ ๑ ต.บ้านคา
๒	สำนักสงฆ์ป่าวังครก	หมู่ที่ ๗ ต.บ้านคา
๓	สำนักสงฆ์ป่าบัวธารทอง (ลำบัวทอง)	หมู่ที่ ๙ ต.บ้านคา

โบสถ์ 2 แห่ง ได้แก่

ตั้งอยู่ บ้านหนองแดง หมู่ที่ 3 จำนวน 1 แห่ง

ตั้งอยู่ บ้านต้นมะค่า หมู่ที่ 10 จำนวน 1 แห่ง

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว

การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วย ความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีหลักการให้บริการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

การบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพจะต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป ซึ่งในการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิสัยทัศน์ วิธีการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าว โดยยึดหลักการบริการ ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. สร้างค่านิยมใหม่ที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนคือ ความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
9. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
10. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศรัยไพเราะ
5. เหมาะสมโอกาส
6. ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำในเรื่องที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเฉียวใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิกการพูด และความรู้
11. เป็นนักฟังที่ดี
12. สนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. สร้างความคุ้นเคยเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. เอาใจใส่
6. ปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. พากเพียรอดทน
8. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
9. ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

หลักการที่ดีของงานบริการ

ในการให้บริการที่มีคุณภาพประเมิณนั้น สามารถประเมินได้จากคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดบริการเพียงจุดเดียว

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการ ต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

วิธีการสร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มี และความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีโดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้

ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจ และตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดี สำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีขบวนการ วิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง ได้แก่

1.1 การให้บัตรคิว โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดให้มีผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็วก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติ และจัดเป็นช่องทางด่วนให้ โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการเริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการหน่วยบริการที่ดี ควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับผิดชอบควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงาน ส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับผิดชอบจัดให้เหลือน้อยที่สุดประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียว และเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึก และความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอหน่วยบริการ หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอให้เพียงพอ ไม่แออัด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภทโดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยี ยุคสมัยใหม่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์ม ไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาชุดใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการเช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

1. **อัธยาศัยดี** ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดีทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาชิตจินกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจ ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้นทุกฝัอง เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. **มีมิตรไมตรี** พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่ามิตรไมตรี จะเป็น การชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็ จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน เอาใจใส่ สนใจงาน

3. **ความมุ่งมั่นในการให้บริการ** ความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมากเพราะหากขาดความเอาใจใส่ สนใจงาน แล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจั่ง ในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้น ต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้ว ก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการ ผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. **แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย** พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้ เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้ บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการจึงต้องให้

ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักและประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์ เพื่อจะได้สนทนา ป้อนคำถาม และฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วน หรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงตื้ออย่างนักร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมียกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิ หรืออาจถึงขั้นขู่ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจ รับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชน

ผู้ให้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหา จะทำให้ประชาชนผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ตื้ออย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ให้บริการเป็นคนเนิบนาบ เฉื่อยและ ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ให้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลา หรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัย จะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์ และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดโป่งปด มดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วน ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักการที่สำคัญคือการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยควรมีคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติใน ฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้ บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มี ความตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะ ที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่นิยามตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง

หลักการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่ องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดการ ให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะ ได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สั้นเบื่องทรมานไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ข้อควรคำนึงในการให้บริการของภาครัฐ

การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือ ให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกของสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย
น้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการ
ราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการดำเนินสะดวกจากตัวแทนของ
ประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะ
ปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

การปรับทัศนคติในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

การบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจ
ผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการ
บริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็น
เครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้
บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

ผู้ให้บริการควรมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (service mind)
3. รับฟังข้อเสนอแนะของประชาชน
4. สร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จของเรา

นอกจากการปรับเจตคติแล้ว ผู้ให้บริการควรสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการให้บริการดังต่อไปนี้

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

เพาเวลล์ (Powell, 1983, หน้า 17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและได้รับการตอบสนอง จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออก เป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างสมดุลกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

เชลลี (Shelly, 1975, หน้า 252-268) กล่าวถึง ทฤษฎีของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบวย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

มอร์ส (Morse, 1955, หน้า 27 : 1967, หน้า 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ หรือความรู้สึกชอบ พอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมาก

จะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542 และ Kotler, 1994; อ้างถึงใน สุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ, 2549)

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549)

1. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประมาณค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนั้นสามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1.1 ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้านักตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าจะประมาณค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่ง เป็นที่มาของคำนิยามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้ และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ

2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้ว ความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย คำนิยามของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภครับรู้ว่าการซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจโดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลาและความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการ

บริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน ส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเลต (Millet, 1954, หน้า 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

32

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

การศึกษาความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการได้รับบริการ โดยในการศึกษาความพอใจในการบริการ (service satisfaction) จะเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากเพราะเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะให้ข้อมูลที่เป็นจริงได้
3. การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาพนกน ช่วยชู (2557) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลละหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาสิทธิ์ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบยางพร และเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS หาค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมและด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (ร้อยละ 85.6) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตามการบริหารบางอย่างที่มีค่าเฉลี่ยน้อย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง และต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง การให้บริการด้านต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

เอมอร พงษ์เกิดลาภ และ สมาน กลิ่นเกสร (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ 3) วิเคราะห์การมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ประชาชนหลักของตำบลคลองสาม จำนวน 694 คน สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (MANOVA) และสถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 50 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา นับถือศาสนาพุทธ มีอาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 7001-12,000 บาท อยู่อาศัยในพื้นที่มากกว่า 10 ปี กลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมมีส่วนร่วมต่อการให้บริการสาธารณะในระดับน้อย เพียง 3 - 4 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการบริการสาธารณะ มีระดับปานกลางส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คุณภาพการบริการ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ตามลำดับ (2) เพศและการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน (3) การมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูล และการประเมินกิจกรรมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน

เสรี วรพงษ์ (2562) ได้ศึกษาประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 2) ประเมินผลโครงการจากระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร และ 3) เสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.97 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครควรคำนึงถึงการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการโดยให้มีการปรับปรุงงานด้านการบริการประชาชนให้ตรงตามความต้องการของประชาชน มากที่สุดและเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด

วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอ

อัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร จำนวน 385 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับคือ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นคือ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟและวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบพหุคูณของฟิชเชอร์ ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเอาใจใส่ตามลำดับ และ 2) ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่ศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ในงานบริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต 4) งานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยศึกษาความพึงพอใจใน 4 ประเด็นต่อไปนี้

- 1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

1. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 1,240 คน
2. งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี จำนวน 3,822 คน
3. งานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวน 1,976 คน
4. งานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 1,355 คน

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครจซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553) โดยจำแนกตามประเภทงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวนไม่น้อยกว่า 293 คน
- 2) งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี จำนวนไม่น้อยกว่า 349 คน
- 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวนไม่น้อยกว่า 320 คน
- 4) งานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวนไม่น้อยกว่า 300 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อกำหนดประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษา
2. กำหนดกรอบของประชากร (population frame) โดยกำหนดบัญชีประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในงานบริการที่สำรวจ
3. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553)
4. ดำเนินการสุ่มโดยใช้ตารางเลขสุ่มจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรในแต่ละชุมชน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert's scale) (ธีระศักดิ์ อุณารมณเลิศ) ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ

ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ และลักษณะการให้บริการในงานที่ต้องการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทวนเอกสารในข้อที่ 1
3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale)
4. สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
5. นำแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence: IOC) เลือกข้อคำถามโดยพิจารณาจากค่า IOC ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา มีต่อไปนี้

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| 5.1) ผศ.ณัฐพรภัทร์ อินทร์ศิริพงษ์ | รองอธิการบดี |
| 5.2) ผศ.ดร.กฤตกมล ชาร์ลีย์ ทปญญา | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 5.3) อ.ว่าที่ร้อยโทศุภกฤษ สุขเจริญ | รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ตั้งแต่ 0.65 – 1.00

6. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการอื่น จำนวน 45 คน จากนั้นนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณเลิศ) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

7. ดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเด็นที่ศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยลงพื้นที่ทุกชุมชนในเขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม อธิบายแนะนำวัตถุประสงค์ วิธีการตอบ และรับข้อมูลคืนด้วยตนเอง
3. จัดแยกแบบสอบถามตามงานบริการและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในขั้นต้น
4. เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) (ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ +1 หมายถึง แน่ใจว่าสอดคล้อง

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

-1 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

1.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยพิจารณาความเหมือนและจำแนกประเภทของข้อมูลสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณดังต่อไปนี้คำนวณค่าเฉลี่ย (M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในแต่ละงานบริการโดยประยุกต์ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550) ในการกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี
4. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต
5. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ							
	งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี		งานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต		งานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	352	56.77	462	66	349	56.29	350	56.45
หญิง	268	43.23	238	34	271	43.71	270	43.55
รวม	620	100	700	100	620	100	620	100

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นเพศชาย จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 56.77 และเป็นเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 43.23
2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี เป็นเพศชาย จำนวน 462 คน คิดเป็นร้อยละ 66 และเป็นเพศหญิงจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 34

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต เป็นเพศชาย จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 56.29 และเป็นเพศหญิง จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 43.71

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นเพศชาย จำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 56.45 และเป็นเพศหญิง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 43.55

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	งานบริการ							
	งานด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย		งานด้านการจัดเก็บรายได้ และภาษี		งานด้านการพัฒนา ชุมชนและพัฒนา คุณภาพชีวิต		งานด้านการ สาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	96	15.48	82	11.71	423	68.22	453	73.06
ประถมศึกษา	354	57.10	462	66	72	11.61	156	25.16
มัธยมศึกษาตอนต้น	136	21.93	142	20.29	86	13.87	11	1.78
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	-	-	-	-	-	-	-	-
อนุปริญญา/ปวส.	-	-	14	2	-	-	-	-
ปริญญาตรี	34	5.49	-	-	39	6.29	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	620	100	700	100	620	100	620	100

ข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 57.10 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 21.93 และไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 15.48 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 66 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 20.29 และไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 11.71 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่วนใหญ่ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 44.69 รองลงมาคือ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 27.44 และการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.57 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ส่วนใหญ่ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 73.06 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.16 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 1.78 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บรายได้และภาษี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานจัดเก็บรายได้และภาษี แสดงในตารางที่

3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานจัดเก็บรายได้และภาษี

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.67	0.47	93.44	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.71	0.49	94.10	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.74	0.44	94.82	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.39	96.58	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์ม หรือคำร้อง	4.78	0.44	95.59	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.45	95.02	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หนังสือแจ้ง	4.80	0.43	95.92	มากที่สุด
7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.80	0.43	95.92	มากที่สุด
8. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.71	0.48	94.16	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.45	95.03	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.41	95.98	มากที่สุด
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.60	93.06	มากที่สุด
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	4.86	0.44	94.25	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้	4.71	0.48	94.10	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	0.54	95.31	มากที่สุด
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.63	0.51	94.60	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.48	96.28	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
15. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ	4.74	0.45	94.67	มากที่สุด
16. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.80	0.41	95.98	มากที่สุด
17. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.73	0.46	94.60	มากที่สุด
18. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.76	0.44	95.21	มากที่สุด
19. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ขอรับบริการ	4.71	0.40	95.01	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.43	96.34	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.89	0.47	98.61	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานจัดเก็บรายได้และภาษี มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.34 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.02 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
- 2) แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.03 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.28 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.34 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
- 2) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย**

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.67	0.47	93.44	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.71	0.49	94.10	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.74	0.44	94.82	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.39	96.58	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์ม หรือคำร้อง	4.78	0.44	95.59	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.45	95.02	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
6. มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง	4.80	0.43	95.92	มากที่สุด
7. มีการออกให้บริการ ณ จุดเกิดเหตุ/จุดบริการ	4.80	0.43	95.92	มากที่สุด
8. มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการบริการรับแจ้งเหตุ สาธารณภัย หรืออุบัติเหตุ	4.71	0.48	94.16	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.45	95.03	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.41	95.98	มากที่สุด
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.60	93.06	มากที่สุด
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	4.86	0.44	94.25	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.63	0.51	92.62	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.71	0.48	94.10	มากที่สุด
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.83	0.38	96.53	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.47	95.09	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
15. มีบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะผู้มารับบริการ	4.74	0.45	94.67	มากที่สุด
16. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย	4.80	0.41	95.98	มากที่สุด
17. มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ	4.73	0.46	94.60	มากที่สุด
18. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ สามารถแก้ไขหรือ บรรเทาปัญหาได้	4.76	0.44	95.21	มากที่สุด
19. มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ	4.63	0.56	92.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.45	95.02	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.75	0.45	95.04	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.02 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
- 2) แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.03 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง
- 2) มีการออกให้บริการ ณ จุดเกิดเหตุ/จุดบริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.09 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

2) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัวฯ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.02 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย

2) เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ สามารถแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาได้

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิตแสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวกรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก	4.86	0.36	97.14	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.81	0.42	96.13	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.61	0.64	92.17	มาก
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.60	94.00	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง	4.79	0.52	95.85	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.51	95.08	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการพัฒนาชุมชน การให้บริการออกหน่วย	4.73	0.56	95.08	มากที่สุด
7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.81	0.45	96.22	มากที่สุด
8. มีการให้งบประมาณสนับสนุนพัฒนาอาชีพให้แก่ชุมชน	4.65	0.59	93.09	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.53	94.95	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม	4.77	0.55	95.39	มากที่สุด
10.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.74	0.56	94.84	มากที่สุด
11.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.68	0.48	93.64	มากที่สุด
12.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา	4.82	0.41	96.31	มากที่สุด
13.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	4.70	0.58	93.92	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.51	94.82	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
14.มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ	4.84	0.41	96.87	มากที่สุด
15.มีการจัดเก้าอี้หรือม้านั่ง ไว้สำหรับผู้มารับบริการ	4.72	0.55	94.38	มากที่สุด
16.มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ	4.60	0.55	91.98	มากที่สุด
17.มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	4.94	0.28	98.71	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.58	98.77	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.75	0.51	95.91	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า การให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพ มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.91 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.08 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวกรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก
- 2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.95 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการพัฒนาชุมชน การให้บริการออกหน่วย

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.82 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.77 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ
- 2) มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.77	0.52	92.41	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.81	0.41	96.12	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.76	0.42	95.31	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.53	93.27	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์ม หรือคำร้อง	4.69	0.61	93.88	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.50	94.88	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.83	0.38	96.53	มากที่สุด
7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.72	0.52	94.49	มากที่สุด
8. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.59	0.49	91.84	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.47	94.08	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.47	94.08	มากที่สุด
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.98	0.14	99.59	มากที่สุด
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	4.78	0.43	95.51	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้	4.77	0.53	95.31	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	0.56	94.59	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.40	95.94	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
14. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ	4.76	0.51	95.10	มากที่สุด
16. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นึ่งคอยรับบริการ	4.45	0.61	90.92	มากที่สุด
17. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.87	0.50	97.35	มากที่สุด
18. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.55	0.63	90.13	มากที่สุด
19. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ขอรับบริการ	4.81	0.41	96.12	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.54	94.87	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.75	0.47	95.15	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.88 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- 2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.08 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.94 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.87 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ในงานที่สำรวจ 4 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 7 และตารางที่ 8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. งานจัดเก็บรายได้และภาษี	4.75	4.75	4.75	4.77
2. งานการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.74	4.75	4.80	4.74
3.งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.75	4.75	4.75	4.75
4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต	4.75	4.75	4.74	4.74
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.75	4.76	4.76	4.75
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	95.04	95.12	95.16	94.90
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการในงานมีความพึงพอใจต่อการบริการในงานที่สำรวจทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.12 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.16 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.90 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 7 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานจัดเก็บรายได้และภาษี	4.75	95.04	มากที่สุด
2. งานการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.76	95.12	มากที่สุด
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.76	95.16	มากที่สุด
4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต	4.75	94.90	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.75	95.67	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการในงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจ จำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.67 ซึ่งมีเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานจัดเก็บรายได้และภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.04 ซึ่งมีเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.12 ซึ่งมีเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.16 ซึ่งมีเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.90 ซึ่งมีเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน คือ 1) งานจัดเก็บรายได้และภาษี 2) งานการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยศึกษาความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน

1. งานจัดเก็บรายได้และภาษี จำนวน 700 คน
2. งานการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 620 คน
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 620 คน
4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวน 620 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนสิงหาคม-กันยายน พ.ศ. 2566

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา (IOC) เท่ากับ 0.67 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.67 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้
 - 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.04
 - 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.12
 - 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.16
 - 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.90

2. งานจัดเก็บรายได้และภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.61 ซึ่งมีเป็นความ พึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.02
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.03
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 96.28
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 96.34

3. งานการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.15 ซึ่งมีเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.88
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.08
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.94
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.87

4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.04 ซึ่งมีเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.02
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.03
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.09
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.02

5. งานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.91 ซึ่งมีเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.08
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.95
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.82
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 98.77

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

- 1. อยากให้มีหอกระจายข่าวในการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร
- 2. ควรมีระบบการประเมินทันทีหลังใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจและความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

2. ควรมีการศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดทำแผนพัฒนาโดยการมีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบของประชาชน โดยใช้ผลการสำรวจเป็นสารสนเทศที่ครบถ้วนรอบด้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน และกระบวนการติดตามประเมินผล

บรรณานุกรม

- กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ. (2549). ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ
สถานบริการ บ้านพักเยาวชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช.
- คณิต ดวงหัตถ์. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน
ในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือก
สู่อนาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นาริรัตน์ ชูอัชฌา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ:
สุริยสาสน์การพิมพ์.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายก
รัฐมนตรี.
- ปรัชญากร คิสาลัง. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและ
สาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี.
ปริญญานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี
จำกัด.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: แฮสออฟ คอร์มีส.
- มาเรียม นิลพันธุ์. (2553). วิธีวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ศิลปากร.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาลเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บริษัทการพิมพ์.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

- สาทิพย์ จีนาภักดิ์. (2550). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอดำเนิน
สะดวกราชบุรี**. ปรินิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กาญจน์ เรืองมนตรี. (2543). **เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน**. มหาสารคาม : ภาควิชาการ
บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
- กำพล เกียรติปฐมชัย. (2548). **การสื่อสารมนุษย์สัมพันธ์**. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด. (2543). **การพัฒนาตนเข้าสู่อาชีพ**. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- พรรณี ข.เจนจิต. (2542). **จิตวิทยาการเรียนรู้การสอน**. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
- พรรณี พรหมน้อย .(2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม**.การค้นคว้าอิสระ ปรินิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- สุระเชษฐปิยะวาสนา. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
ศรีดอนไผ่**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ธีระศักดิ์ อุ่่นอารมณเลิศ,เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา

ภาคผนวก ก
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานจัดเก็บรายได้และภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- ☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- ☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6.ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ					
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หนังสือแจ้ง					
7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
8. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
9. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
15. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
16. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
17. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
18. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
19. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาระดับสูงสุด
- ☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- ☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6.ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ					
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์					
7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
8. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
9. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
15. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
16. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
17. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
18. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
19. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- ☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- ☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ					
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง					
7. มีการออกให้บริการ ณ จุดเกิดเหตุ/จุดบริการ					
8. มีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับการบริการรับแจ้งเหตุ สาธารณภัย หรืออุบัติเหตุ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
9. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ					
11. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
15. มีบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะผู้มารับบริการ					
16. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย					
17. มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ					
18. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ สามารถแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาได้					
19. มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านการพัฒนาชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิต
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- ☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- ☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6.ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวกรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ					
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการพัฒนาชุมชน การให้บริการออกหน่วย					
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
9. มีการให้บสนับสนุนพัฒนาอาชีพให้แก่ชุมชน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม					
11.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
12.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
13.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา					
14.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
15.มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ					
16.มีการจัดเก้าอี้หรือม้านั่ง ไว้สำหรับผู้มารับบริการ					
17.มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ					
18.มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ภาคผนวก ข

