

รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข จำนวน 300 คน

ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 งานด้านบริการกฎหมาย และงานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ขนาบศักดิ์)
คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

คำนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจหลักในการจัดระบบบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง เพื่อสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวม และพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน ดังนั้น การติดตามและประเมินผลจึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่างๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผล ก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจะเป็นข้อมูลย้อนกลับที่สามารถนำไปปรับปรุงและกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ตระหนักถึงบทบาทในการวิจัยและการบริการวิชาการแก่ชุมชน จึงได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่ายางให้เป็นหน่วยทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งผลการประเมินดังกล่าว จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลในเชิงพัฒนาแก่องค์กรต่อไป

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สารบัญ

หน้า

หนังสือรับรองผลการประเมิน

คำนำ

สารบัญ

สารบัญตาราง

สารบัญภาพ

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน 1

1.3 ขอบเขตการประเมิน 2

1.4 ประโยชน์ของการประเมิน 2

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ 2

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 3

2.2 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง 16

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 17

2.4 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ 19

บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน

3.1 วิธีดำเนินการประเมิน 20

3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล 22

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 24

4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 27

บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน 59

5.2 ข้อเสนอแนะ 61

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านรายได้หรือภาษี 48
ตารางที่ 25 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 49
ตารางที่ 26 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม 50
ตารางที่ 27 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม 51
ตารางที่ 28 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม 52
ตารางที่ 29 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม 53
ตารางที่ 30 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข 54
ตารางที่ 31 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข 55
ตารางที่ 32 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข 56
ตารางที่ 33 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสาธารณสุข 57
ตารางที่ 34 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสาธารณสุข 58
ตารางที่ 35 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 59

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป 8

ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ Co-production 9

ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ 19

1.3 ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีขอบเขตการประเมินดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยครอบคลุมใน 4 ประเด็น คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจะดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในภาพรวมของผู้ใช้บริการ และแยกตามประเภทของงานบริการ

2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช และกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว

3. ขอบเขตของระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานผลการประเมิน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

1.4 ประโยชน์ของการประเมิน

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มารับบริการซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตรงตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ หลักธรรมาภิบาล และเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

แนวคิดที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญๆ มีดังนี้

1) ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน (Daniel, 1967 อ้างถึงใน วิสุทธิณี ธานีรัตน์ และอภิญญา ไฝสุวรรณ์, 2564)

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น (โกวิทย์ พวงงาม, 2559 อ้างถึงใน วิสุทธิณี ธานีรัตน์ และอภิญญา ไฝสุวรรณ์, 2564)

2) ประเภทหรือรูปแบบการปกครองท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง โดยรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันเป็นผลมาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งบัญญัติดังกล่าวกำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางที่รัฐจะดำเนินการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองหรือดูแลท้องถิ่นของตนได้มากยิ่งขึ้น (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552 อ้างถึงใน วิสุทธิณี ธานีรัตน์ และอภิญญา ไฝสุวรรณ์, 2564)

2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญๆ มีดังนี้

1) ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ (อำนวย บุญรัตนไมตรี, 2559)

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้ (1) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด (2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง (3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน (4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ (5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2) หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ มีดังนี้ (อำนวย บุญรัตนไมตรี, 2559)

2.1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

2.2) หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

2.3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

3) องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ

องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท คือ (อำนวย บุญรัตนไมตรี, 2559)

3.1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ

เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ ภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน ภารกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีชั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น (1) การป้องกันประเทศ (2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ (3) ภารกิจด้านการคลัง และ (4) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

3.2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย (2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ (3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา และ (4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

3.3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

3.4) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน

วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

(1) กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

(2) การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความถึง การที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้เนื่องจากเอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ เพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ

(3) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

4) การพัฒนาการบริการสาธารณะ (Public Service Development)

การพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการหรือกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ โดยการพัฒนาการบริการสาธารณะประกอบด้วย 6 ด้าน (อริสรา ป้องกัน, 2559 และวุฒิสาร ตันไชย, 2559 อ้างถึงใน นันทะ บุตรน้อย, 2563) ได้แก่

4.1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

(1) การคมนาคมและการขนส่ง ได้แก่ ทางบก อาทิ การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนและสะพาน การดูแลจัดตั้งสถานีขนส่ง และการจัดการจราจรในเขตพื้นที่ และทางน้ำ เช่น การบำรุงรักษาทางน้ำ การก่อสร้างและดูแลสถานีขนส่งทางน้ำ (ท่าเทียบเรือ)

(2) สาธารณูปโภค ได้แก่ แหล่งน้ำ/ระบบประปาชนบท อาทิ การดูแล รักษา พัฒนา ซ่อมบำรุงแหล่งน้ำ และระบบประปาชนบท

(3) สาธารณูปการ ได้แก่ การจัดให้มีตลาด อาทิ การจัดให้มีและควบคุมตลาด การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง การผังเมือง อาทิ การจัดทำผังเมืองรวมจังหวัด และการวางและปรับปรุงผังเมืองรวม และการควบคุมอาคาร อาทิ การควบคุมอาคารและการเปรียบเทียบปรับคดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

4.2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่

(1) การส่งเสริมอาชีพ อาทิ การฝึกอบรม ส่งเสริม พัฒนากลุ่มอาชีพต่างๆ

(2) งานสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส อาทิ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ และการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น

(3) นันทนาการ การส่งเสริมการกีฬา อาทิ การจัดหาอุปกรณ์กีฬา การก่อสร้างบำรุงรักษาสนามกีฬา การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนย่อนใจ อาทิ การบริหารจัดการ ดูแล บำรุงรักษาสวนสาธารณะ

(4) การศึกษา การจัดการศึกษาในระบบ อาทิ การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียนหรือปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการจัดการศึกษาสงเคราะห์ การศึกษานอกระบบ อาทิ การบริหารการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอและการจัดการศึกษาระดับเขต งานห้องสมุดประชาชน เป็นต้น

(5) การสาธารณสุข การสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล อาทิ การส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และการส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็ก การพัฒนาอนามัยบนพื้นที่สูง การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อาทิ การควบคุมโรคติดต่อ งานสนับสนุนเงินอุดหนุนในการสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคเรื้อน ค่าสังคมสงเคราะห์และค่าฌาปนกิจ

(6) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย อาทิ การแก้ไขปัญหาชุมชนแออัด การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย

4.3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่

(1) การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน อาทิ งานตรวจมาตรา ชั่ง ตวง วัด และการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้บริโภค

(2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

(3) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อาทิ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้น

(4) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาทิ การทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน และงานจัดทะเบียนสัตว์พาหนะ

4.4) ด้านการวางแผนและการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ได้แก่

(1) การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การประสานจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน

(2) การพัฒนาเทคโนโลยี อาทิ การบริการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชน

(3) การส่งเสริมการลงทุน อาทิ งานบริการข้อมูลนักลงทุน และงานเผยแพร่และชักจูงการลงทุน

(4) การพาณิชยกรรม อาทิ งานทะเบียนพาณิชย์

(5) การพัฒนาอุตสาหกรรม อาทิ การกำกับดูแลโรงงาน การอนุญาตให้ตั้งโรงงาน

(6) การท่องเที่ยว อาทิ การวางแผนการท่องเที่ยว การปรับปรุงดูแลบำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยว และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

4.5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่

(1) การคุ้มครองดูแล บำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิ งานพัฒนาป่าชุมชน การควบคุมไฟป่า เป็นต้น

(2) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ อาทิ การติดตามตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานตรวจสอบคุณภาพน้ำ งานตรวจสอบคุณภาพอากาศและเสียง และการบำบัดน้ำเสีย

(3) การดูแลรักษาที่สาธารณะ อาทิ การดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะประโยชน์

4.6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่

(1) การจัดการดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ อาทิ การบำรุงรักษาโบราณสถาน

(2) การจัดการดูแลพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

2.1.3 แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

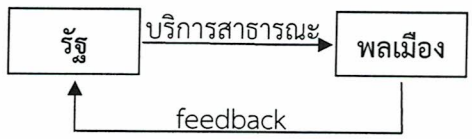
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพที่สำคัญๆ มีดังนี้

แนวคิดการร่วมกันผลิต (Co-production)

อรุณี สัณฐิติวณิชย์ (2557) สรุปลักษณะสำคัญๆ ของแนวคิด Co-production ไว้ว่า แนวคิด Co-production เป็นแนวคิดที่ก่อตัวขึ้นที่สหรัฐอเมริกาในปลาย ค.ศ. 1960 เพื่อจัดการกับการขาดงบประมาณของท้องถิ่น และการคาดหวังบริการสาธารณะที่มีคุณภาพมากขึ้นของพลเมือง ส่งผลให้อาสาสมัครพลเมืองหรือองค์การชุมชน (voluntary and community organizations) เข้ามามีบทบาทในการจัดบริการภาครัฐให้มีประสิทธิผลมากขึ้น

Co-production เป็นกิจกรรมที่พลเมืองในฐานะผู้รับบริการสาธารณะ มีความสมัครใจเข้าไปมีส่วนในการจัดทำพร้อมกับได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระยะยาว โดยหวังให้บริการสาธารณะนั้นมีประสิทธิผลมากขึ้นกว่าการจัดบริการโดยภาครัฐเพียงลำพัง โดย Co-production ต้องอยู่บนฐานของความสัมพันธ์ที่เท่ากัน (mutual relation) ระหว่างผู้จัดบริการหรือเจ้าหน้าที่รัฐและผู้ใช้บริการหรือชุมชน และทั้งสองฝ่ายจะต้องไว้ใจซึ่งกันและกัน พร้อมกับการร่วมรับความเสี่ยงจากการจัดบริการร่วมกันด้วย (Bovaird, 2007 : 856 อ้างถึงใน อรุณี สัณฐิติวณิชย์, 2557) ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าวช่วยสนับสนุนให้เกิดการมี ส่วนร่วมอย่างเสมอภาค (Equal participation) ตามระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของ Co-production เนื่องจากการมาร่วมกันผลิตบริการสาธารณะของพลเมืองและตัวแทนภาครัฐนั้นจะต้องมีการแบ่งปัน (Sharing) อำนาจ ทรัพยากร และความรับผิดชอบร่วมกัน และการผลิตบริการสาธารณะจะมีประสิทธิผลสูงสุดเมื่อทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้ (Boyle and Harris, 2009 : 11,77 อ้างถึงใน อรุณี สัณฐิติวณิชย์, 2557) ซึ่งแตกต่างจากประสิทธิผลของการจัดการแบบเครือข่าย (Network Management) ที่ยิ่งตัวแสดงหรือผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายยิ่งมีน้อยเท่าไหร่จะยิ่งส่งผลดี เพราะสามารถบริหารจัดการได้ง่าย (Adam and Kriesi, 2007 อ้างถึงใน อรุณี สัณฐิติวณิชย์, 2557)

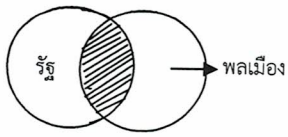
ในระบบการจัดบริการสาธารณะแบบทั่วไปนั้นความสัมพันธ์ระหว่างรัฐ และประชาชนมีลักษณะเป็นสองฝ่ายชัดเจน คือ รัฐในฐานะผู้จัดบริการสาธารณะหรือผู้ผลิต และประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะหรือผู้บริโภค (Brudney and England, 1983 : 60 อ้างถึงใน อรุณี สัณฐิติวณิชย์, 2557) ซึ่งการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะจะเกิดขึ้นเมื่อประชาชนส่งผลย้อนกลับ (feedback) ไปยังรัฐหรือตัวแทนรัฐ หลังจากได้รับบริการสาธารณะนั้นแล้ว



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป

ขณะที่ระบบการจัดบริการสาธารณะแบบ Co-production นั้น เป็นระบบที่รัฐและประชาชนร่วมกันผลิตหรือจัดบริการสาธารณะ ทำให้ผลย้อนกลับ (feedback) เกี่ยวกับการจัดบริการนั้นเกิดขึ้นภายในกระบวนการจัดบริการสาธารณะ (internal feedback) ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงการจัดบริการระหว่าง

กระบวนการได้ ทำให้บริการสาธารณะที่ออกมาในฐานะผลผลิตของระบบมีประสิทธิผลมากกว่าระบบทั่วไป (Brudney and England, 1983 : 61-62, Whitaker, 1980 : 245, Bovaird, 2007 : 856 อ้างถึงใน อรุณี สัณฐิติวณิชย์, 2557) กล่าวคือ Co-production ช่วยจัดการปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะที่ไม่ประสบผลสำเร็จได้ (Needham, 2007 : 222 อ้างถึงใน อรุณี สัณฐิติวณิชย์, 2557)



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ Co-production

จากความสัมพันธ์ข้างต้น ย่อมแสดงให้เห็นว่า Co-production นั้น ตัวแทนรัฐ อย่างข้าราชการโดยเฉพาะข้าราชการระดับท้องถิ่นจะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติและทักษะในการจัดบริการสาธารณะโดยจะต้องปรับบทบาทมาเป็นผู้อำนวยความสะดวก หรือผู้ให้ความช่วยเหลือ และต้องไม่มองว่าผู้รับบริการที่มาร่วมการจัดบริการสาธารณะเป็นผู้ป่วย หรือลูกค้า หรือผู้รับอีกต่อไป (Boyle and Harris, 2009 : 17 อ้างถึงใน อรุณี สัณฐิติวณิชย์, 2557) ซึ่งจะทำให้วิชารัฐประศาสนศาสตร์ และรัฐศาสตร์จะต้องหันมาให้ความสนใจกับข้าราชการระดับล่าง (low-paid frontline officials) และรูปแบบการจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (local public services) มากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ (Needham, 2007 : 223, Brudney and England, 1983 : 59, 64 อ้างถึงใน อรุณี สัณฐิติวณิชย์, 2557)

นอกจากจะปรับบทบาทภาครัฐแล้ว Co-production ยังปรับวิธีคิดและบทบาทของพลเมืองด้วย เพราะการร่วมกันผลิตนั้นจะช่วยให้เกิดทางเลือกในการจัดบริการสาธารณะที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งพลเมืองในฐานะผู้ร่วมผลิตจะร่วมคิดและรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะนั้นให้ประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาการจัดบริการสาธารณะในระยะยาว รวมถึงการมองในเชิงป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งด้านการพัฒนาความเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบและพัฒนาการจัดบริการสาธารณะด้วย (Boyle and Harris, 2009 : 17, Needham, 2007 : 223, Meijer, 2001 : 600 อ้างถึงใน อรุณี สัณฐิติวณิชย์, 2557)

การร่วมผลิตหรือจัดบริการสาธารณะของรัฐและพลเมืองนั้นยังช่วยให้เกิดธรรมาภิบาล และลดการทุจริตได้ เพราะพลเมืองที่เข้าร่วมผลิตนั้นจะสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะนั้น ส่งผลให้ตัวแทนรัฐจะต้องระมัดระวังในการดำเนินการ

2.1.4 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้ (ชัชวาล ทัตศิวัช, 2552)

1) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เข้ามาเกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดย กรอนรูส (Gronroos, 1984 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

(1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

(2) ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

(3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

(4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

(5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

(6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟ และคุ๊ก (Steve and Cook, 1995 : 53 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552) ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการ ดังต่อไปนี้

(1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
(2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
(3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
(4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
(5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
(6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
(7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
(8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
(9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

2) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

2.1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง โดยซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552) ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์และเดอโทโร (Tenner and Detoro, 1992 : 68-69 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการจึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

(1) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ

(2) ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ

(3) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ

(4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

2.2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้ หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตามยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัย

1.2.2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อๆ ไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญๆ ดังนี้

2.1) ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

2.2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

2.3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

2.5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

2.7) กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

3) แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ มีแนวทางดังนี้

4.1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

4.2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน

4.3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ

4.4) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

4.5) การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการ เพื่อการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

2.1.6 หลักธรรมาภิบาล

"หลักธรรมาภิบาล" หรืออาจเรียกได้ว่า "การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักธรรมรัฐและบรรษัทภิบาล ฯลฯ" ซึ่งเรารู้จักกันในนาม "Good Governance" ที่หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรมนั้นไม่ใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมวลมนุษย์เป็นพันๆ ปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสงบสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน (สืบค้นจาก www.sciubu.ac.th/document/หลักธรรมาภิบาล.pdf. เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2560)

องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการดังนี้

1) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ และกติกาต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิกโดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวโดยสรุป คือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่กระทำกันตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

2) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตความเสียสละความอดทนขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น

3) หลักความโปร่งใส คือ การทำให้สังคมเป็นสังคมที่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาและสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันและช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอรัปชั่น

4) หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้สังคมเป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์การแสดงประชามติ หรืออื่นๆ และขจัดการผูกขาด

ทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

5) หลักความรับผิดชอบ ผู้บริหาร ตลอดจนคณะข้าราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันท่วงที

6) หลักความคุ้มค่า ผู้บริหาร ต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจำกัด ดังนั้นในการบริหารจัดการจำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า ซึ่งจำเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนโดยส่วนรวม

2.1.7 เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ท (Likert technique) กำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวลิเคิร์ท

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด
2. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด
3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆ ของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุม ต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ
4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่าข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ
5. ทำการทดลองใช้ ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่นของมาตราวัดทัศนคติ
6. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

2.2 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง

(องค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง. www.thayang.go.th, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2565)

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศยกฐานะจากสภาตำบลท่ายาง โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอน 9 ลงวันที่ 30 มกราคม 2539 มีผลบังคับใช้วันที่ 30 มีนาคม 2539 ปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อยู่ในเขตการปกครองของอำเภอทุ่งใหญ่ เขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง คือ เขตตำบลท่ายาง โดยครอบคลุมพื้นที่ของ 12 หมู่บ้าน ยกเว้นหมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 6 บางส่วนซึ่งอยู่ในเขตเทศบาล

ที่ตั้ง

ตำบลท่ายางตั้งอยู่ทางทิศทางตะวันตกของอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช ประมาณ 120 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 61,164 ไร่ หรือประมาณ 97.86 ตารางกิโลเมตร

อาณาเขต ติดต่อกับตำบลต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลทุ่งสังข์ ตำบลทุ่งใหญ่
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลกุแหระ ตำบลกรุงหยัน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลปริก
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลบางรูป และจังหวัดกระบี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะทั่วไปเป็นที่ราบเหมาะสมแก่การทำสวน สวนยางพารา สวนปาล์ม น้ำเพื่อการเกษตรต้องอาศัยธรรมชาติเป็นหลัก บริเวณแถบเนินเขามีทรัพยากรธรรมชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแร่ยิบซัมมีจำนวนมาก ถ่านหินลิกไนท์ ซึ่งพบในตำบลท่ายาง ตำบลทุ่งสังและตำบลกุแหระ

การปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง แบ่งการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน (เป็นหมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 12 หมู่บ้าน แต่บางส่วนของหมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 6 อยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่ายาง) โดยมีหมู่บ้านดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านบางตะเภา
หมู่ที่ 2 บ้านน้ำผุด
หมู่ที่ 3 บ้านไสมุด
หมู่ที่ 4 บ้านนาท่อม
หมู่ที่ 5 บ้านพอโกบ
หมู่ที่ 6 บ้านยางคมพัด
หมู่ที่ 7 บ้านยางสองขอน
หมู่ที่ 8 บ้านกรุงหยันใต้
หมู่ที่ 9 บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 1
หมู่ที่ 10 บ้านควนมีชัย
หมู่ที่ 11 บ้านควนเนียง
หมู่ที่ 12 บ้านควนทอง

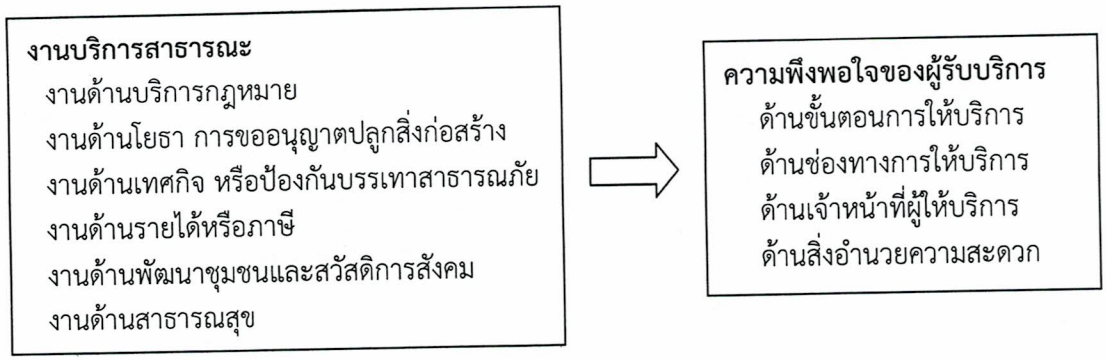
ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการให้สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 ส่วนด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย มีประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำกว่าร้อยละ 90 ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน พร้อมกับจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า บริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ยังมีบางบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาผ่องกุล (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.83

2.4 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง มีกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการประเมิน

3.1 วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนที่ใช้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่ายางขอรับการประเมิน จำนวน 2,489 คน แยกเป็นงานบริการต่างๆ ดังนี้

1) งานด้านบริการกฎหมาย	จำนวน 58 คน
2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	จำนวน 56 คน
3) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน 124 คน
4) งานด้านรายได้หรือภาษี	จำนวน 1,790 คน
5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	จำนวน 255 คน
6) งานด้านสาธารณสุข	จำนวน 206 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการประเมินคือ ตัวแทนของผู้ใช้บริการจากประชากรทั้งหมด ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตรในการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ นั่นคือ (Yamane, 1973)

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

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ในเชิงสถิติ
N คือ ขนาดของประชากร
e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

ในที่นี้ประชากรที่ศึกษามีทั้งหมด 2,489 คน และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างกำหนดไว้ในระดับร้อยละ 10 หรือ 0.10 ซึ่งแทนค่าในสูตรดังกล่าว ได้ดังนี้

$$n = \frac{2,489}{1 + 2,489(0.10)^2}$$

$$= 96.14$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดเชิงสถิติต้องมีจำนวน 97 คน อย่างไรก็ตาม ภายใต้งบประมาณที่กำหนดและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน โดยการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่รับบริการตามสัดส่วนของผู้รับบริการในแต่ละงานที่จะประเมิน (Quota Sampling) และการคำนวณจำนวนตัวอย่างแต่ละงานบริการ โดยใช้สัดส่วนของจำนวนผู้รับบริการแต่ละงาน

เทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่าง จำนวน 300 ตัวอย่าง ที่กำหนดไว้ ดังตารางที่ 1 และทำการสอบถามข้อมูลจากครัวเรือนด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยสอบถามจากหัวหน้าครัวเรือนหรือสมาชิกของครัวเรือนที่รับบริการงานต่างๆ และมีความพร้อม รวมทั้งยินดีที่จะตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถาม

ประเภทของงานบริการ	จำนวนผู้รับบริการ[1] (คน)	จำนวนตัวอย่าง[2] (คน)
1. งานด้านบริการกฎหมาย	58	7
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	56	7
3. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	124	15
4. งานด้านรายได้หรือภาษี	1,790	215
5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	255	31
6. งานด้านสาธารณสุข	206	25
รวม	**2,489**	**300**

หมายเหตุ 1 : สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง

2 : จำนวนตัวอย่างของแต่ละงานคำนวณจาก (300/2,489) คูณด้วยจำนวนผู้รับบริการในแต่ละงาน

3.1.2 ตัวแปรและการวัดตัวแปร

ตัวแปร ที่ใช้ในการประเมินมี 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม นั่นคือ

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)
   - 1.1 ประเภทของงานบริการ
   - 1.2 เพศ
   - 1.3 อายุ
   - 1.4 สถานภาพ
   - 1.5 อาชีพ
   - 1.6 การศึกษา
   - 1.7 รายได้
   - 1.8 เวลาที่ใช้บริการ
   - 1.9 จำนวนการใช้บริการ
2) ตัวแปรตาม (Dependent variables)

   ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 สรุป และข้อเสนอแนะ

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ ผลปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของงานบริการ		
งานด้านบริการกฎหมาย	7	2.3
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	7	2.3
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	15	5.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	215	71.7
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	31	10.3
งานด้านสาธารณสุข	25	8.4
รวม	**300**	**100.0**
เพศ		
ชาย	157	52.3
หญิง	143	47.7
รวม	**300**	**100.0**
อายุ		
18 – 20 ปี	1	0.3
21 – 40 ปี	106	35.3
41 – 60 ปี	191	63.7
61 ปีขึ้นไป	2	0.7
รวม	**300**	**100.0**
สถานภาพ		
โสด	94	31.3
สมรส	192	64.0
หม้าย/หย่าร้าง	14	4.7
รวม	**300**	**100.0**

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	19	6.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	110	36.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย	124	41.3
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4	1.4
ปริญญาตรี	40	13.3
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.0
รวม	**300**	**100.0**
อาชีพ		
การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง	122	40.7
รับจ้างทั่วไป	66	22.0
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	7.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	32	10.7
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	58	19.3
อื่นๆ	1	0.3
รวม	**300**	**100.0**
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	1	0.3
1 – 5,000 บาท	5	1.7
5,001 – 10,000 บาท	151	50.3
10,001 – 15,000 บาท	63	21.0
15,001 – 20,000 บาท	25	8.3
20,001 บาทขึ้นไป	55	18.4
รวม	**300**	**100.0**
จำนวนครั้งในการขอรับบริการ		
1 – 5 ครั้ง/ปี	100	33.3
6 – 10 ครั้ง/ปี	169	56.3
11 – 15 ครั้ง/ปี	27	9.0
มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	4	1.4
รวม	**300**	**100.0**

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาในการขอรับบริการ		
ตุลาคม – ธันวาคม 2564	43	14.3
มกราคม – มีนาคม 2565	108	36.0
เมษายน – มิถุนายน 2565	114	38.0
กรกฎาคม – กันยายน 2565	33	11.0
อื่นๆ	2	0.7
รวม	**300**	**100.0**

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน จากผู้มาใช้บริการงานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ส่วนมากเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.3 โดยส่วนมากมีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.7 รองลงมาคือ 21 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.3 ส่วนมากมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 31.3

ผลการวิเคราะห์ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 36.7 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 22.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาคือ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.0

จำนวนครั้งในการขอรับบริการส่วนมากเท่ากับ 6 - 10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ 1 - 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 และส่วนมากมาขอรับบริการในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2565 คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ มกราคม – มีนาคม 2565 คิดเป็นร้อยละ 36.0

4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง ในภาพรวม

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายางแยกตามด้านต่างๆ

ด้านที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.95	0.15	99.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.32	97.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.24	98.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	0.19	98.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.91**	**0.23**	**98.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายางแยกตามงานต่างๆ

งานที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านบริการกฎหมาย	4.91	0.22	98.20	มากที่สุด
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.93	0.18	98.60	มากที่สุด
3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.92	0.24	98.40	มากที่สุด
4. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.82	0.36	96.40	มากที่สุด
5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.97	0.13	99.40	มากที่สุด
6. งานด้านสาธารณสุข	4.91	0.24	98.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.91**	**0.23**	**98.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามงานต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 งานด้านบริการกฎหมายและงานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 และงานด้านรายได้หรือภาษีมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง แยกตามงานและรายข้อ

1. งานด้านบริการกฎหมาย

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านบริการกฎหมาย

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.97	0.09	99.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.25	98.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.41	96.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	0.13	99.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.91**	**0.22**	**98.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านบริการกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านบริการกฎหมาย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.86	0.38	97.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.97**	**0.09**	**99.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านบริการกฎหมาย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด และความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านบริการกฎหมาย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.86	0.38	97.20	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.86	0.38	97.20	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	5.00	0.33	100.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.91**	**0.25**	**98.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านบริการกฎหมาย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอ และแต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านบริการกฎหมาย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.71	0.49	94.20	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.86	0.38	97.20	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.86	0.38	97.20	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.86	0.38	97.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.82**	**0.41**	**96.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านบริการกฎหมาย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.20

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านบริการกฎหมาย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.86	0.38	97.20	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	5.00	0.33	100.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.95**	**0.13**	**99.00**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านบริการกฎหมาย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ และความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20

2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.97	0.09	99.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.29	97.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.09	99.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.16	98.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.93**	**0.18**	**98.60**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.86	0.38	97.20	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.97**	**0.09**	**99.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด และการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.86	0.38	97.20	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.71	0.49	94.20	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.86**	**0.29**	**97.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.86	0.38	97.20	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.97**	**0.09**	**99.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20

3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.18	98.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.18	98.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.92**	**0.24**	**98.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.94**	**0.18**	**98.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ และความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ และการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.87**	**0.34**	**97.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.94**	**0.18**	**98.60**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.93**	**0.26**	**98.60**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60

4. งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.45	93.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.40	95.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.82**	**0.36**	**96.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.93**	**0.25**	**98.60**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ และความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.67**	**0.45**	**93.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.71	0.45	94.20	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.79**	**0.40**	**95.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.87**	**0.33**	**97.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00

5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.99	0.04	99.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.95	0.23	99.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.20	98.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.99	0.06	99.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.97**	**0.13**	**99.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.97	0.18	99.40	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.99**	**0.04**	**99.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 26 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนดและการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.94	0.25	98.80	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.94	0.25	98.80	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.97	0.18	99.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.95**	**0.23**	**99.00**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 27 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอ และแต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80

ตารางที่ 28 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.97	0.18	99.40	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.90	0.30	98.00	มากกที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.94**	**0.20**	**98.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 28 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40

6. งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.27	97.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.95	0.18	99.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	0.18	99.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.91**	**0.24**	**98.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 30 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40

ตารางที่ 31 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.76	0.44	95.20	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.76	0.44	95.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.87**	**0.27**	**97.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 31 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20

ตารางที่ 32 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.76	0.44	95.20	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.87**	**0.33**	**97.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 32 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และแต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 35 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านบริการกฎหมาย	**4.91**	**0.22**	**98.20**	**มากที่สุด**
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.97	0.09	99.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.25	98.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.41	96.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	0.13	99.00	มากที่สุด
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	**4.93**	**0.18**	**98.60**	**มากที่สุด**
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.97	0.09	99.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.26	97.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.09	99.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.16	98.00	มากที่สุด
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	**4.92**	**0.24**	**98.40**	**มากที่สุด**
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.18	98.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.18	98.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	**4.82**	**0.36**	**96.40**	**มากที่สุด**
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.15	93.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.40	95.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	**4.97**	**0.13**	**99.40**	**มากที่สุด**
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.99	0.04	99.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.95	0.23	99.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.20	98.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.99	0.06	99.80	มากที่สุด

ตารางที่ 35 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านสาธารณสุข	**4.91**	**0.24**	**98.20**	**มากที่สุด**
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.27	97.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.95	0.18	99.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	0.18	99.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	**4.91**	**0.23**	**98.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 35 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามงานต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 งานด้านบริการกฎหมาย และงานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 รองลงมาเป็นงานด้านบริการกฎหมาย และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 (ตารางที่ 35) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีคุณภาพ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม ควรพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในงานต่างๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ประชาชนได้ใช้บริการในงานต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลผ่านสมาร์ทโฟน เข้ามาบริหารจัดการในงานบริการประชาชนให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสื่อสาร มีความถูกต้อง มีความรวดเร็วในการให้บริการของแต่ละขั้นตอน รวมทั้งผู้รับบริการสามารถตรวจลำดับการเข้ารับบริการและช่วงเวลาที่จะรับบริการได้อย่างชัดเจน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาเป็นงานด้านบริการกฎหมาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 (ตารางที่ 35) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีการเปิดช่องทางอินเตอร์เน็ตโดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก ประหยัดและรวดเร็วเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/การพัฒนาพื้นที่ต่างๆ

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางใหม่ๆ เช่น Website Email Facebook Line เป็นต้น หรืออาจจะนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาพัฒนาแอพพลิเคชันต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลของการให้บริการงานต่างๆ ผ่านแพลตฟอร์ม (platform) ต่างๆ ดังกล่าว อีกทั้งการให้บริการในช่องทางเดิมก็จะต้องให้บริการควบคู่กันไปเพื่อรองรับการให้บริการประชาชนทุกช่วงอายุ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 รองลงมาเป็นงานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 95.00 (ตารางที่ 35) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจตามภาระหน้าที่ของตนเอง และเพื่อให้มีองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ ที่ได้พัฒนาหรือนำเข้ามาใช้ในงานด้านต่างๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนัก/ปลูกฝังจิตบริการในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 รองลงมาเป็นงานด้านบริการกฎหมาย และงานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 (ตารางที่ 35) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง มีสถานที่ที่อำนวยต่อการให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการในงานบริการต่างๆ โดยเฉพาะการให้บริการออนไลน์ (e-service) ในงานบริการต่างๆ จะทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวก และลดการเดินทางของประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน เพื่อจะทำให้ไม่เกิดความแออัดในสำนักงานฯ นอกจากนั้น พื้นที่สำนักงานฯ ทั้งภายในและภายนอกอาคารมีอยู่อย่างจำกัด จึงควรออกแบบพื้นที่ให้สามารถปรับเปลี่ยนการใช้สอยได้หลายอย่าง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ประเภทของการขอใช้บริการ
   - ☐ งานด้านบริการกฎหมาย
   - ☐ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
   - ☐ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
   - ☐ งานด้านรายได้หรือภาษี
   - ☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
   - ☐ งานด้านสาธารณสุข
2. เพศ
   - ☐ ชาย ☐ หญิง
3. อายุ.....ปี
4. สถานภาพ
   - ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/หย่าร้าง
5. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
   - ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
   - ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
   - ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
6. อาชีพ
   - ☐ การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
   - ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ☐ นักเรียน/นักศึกษา
   - ☐ ว่างงาน ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)
   - ☐ ไม่มีรายได้ ☐ 1 - 5,000 บาท
   - ☐ 5,001 - 10,000 บาท ☐ 10,001 - 15,000 บาท
   - ☐ 15,001 - 20,000 บาท ☐ 20,001 บาทขึ้นไป
8. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด
   - ☐ 1 – 5 ครั้ง/ปี ☐ 6 - 10 ครั้ง/ปี
   - ☐ 11 – 15 ครั้ง/ปี ☐ มากกว่า 15 ครั้ง/ปี
9. ช่วงเวลาในการขอรับบริการ
   - ☐ ตุลาคม – ธันวาคม 2564 ☐ มกราคม – มีนาคม 2565
   - ☐ เมษายน – มิถุนายน 2565 ☐ กรกฎาคม – กันยายน 2565
   - ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ					
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด					
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ					
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย และเพียงพอ					
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน					
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ					
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ					
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ					
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ขอขอบคุณในความร่วมมือ