



รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา) งานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) จำนวน 200 คน

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.70 โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 งานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 และงานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ขนาศักดิ์)

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

คำนำ

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

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ตระหนักถึงบทบาทในการวิจัยและการบริการวิชาการแก่ชุมชน จึงได้รับมอบหมายจากเทศบาลตำบลบ้านนาให้เป็นหน่วยทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งผลการประเมินดังกล่าว จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลในเชิงพัฒนาองค์กรต่อไป

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 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านนา	16
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
2.4 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ	18

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 วิธีดำเนินการประเมิน	19
3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล	21

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ	25
4.3 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	47

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน	48
5.2 อภิปรายผล	49
5.3 ข้อเสนอแนะ	51

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถาม	20
ตารางที่ 2	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ	22
ตารางที่ 3	ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนาแยกตามด้านต่างๆ	25
ตารางที่ 4	ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนาแยกตามงานต่างๆ	26
ตารางที่ 5	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	27
ตารางที่ 6	ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	28
ตารางที่ 7	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	29
ตารางที่ 8	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	30
ตารางที่ 9	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	31
ตารางที่ 10	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา)	32
ตารางที่ 11	ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา)	33
ตารางที่ 12	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา)	34
ตารางที่ 13	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา)	35
ตารางที่ 14	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา)	36
ตารางที่ 15	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)	37
ตารางที่ 16	ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)	38
ตารางที่ 17	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)	39
ตารางที่ 18	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)	40
ตารางที่ 19	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 20	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	42
ตารางที่ 21	ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	43
ตารางที่ 22	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	44
ตารางที่ 23	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	45
ตารางที่ 24	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	46
ตารางที่ 25	สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	48

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป	8
ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ Co-production	9
ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ	18

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือได้ว่าเป็นองค์กรภาครัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เนื่องจากมีภารกิจหลักในการจัดระบบบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น ซึ่งรัฐได้มอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 ได้กำหนดว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง (4) ด้านการบริการสาธารณะ และ (5) ด้านธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561) เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าว อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 ของมิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจกับผู้รับบริการในงานบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดปีงบประมาณที่ขอรับการประเมิน ใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ตลอดจนนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภोजงหวัดสงขลา
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภोजงหวัดสงขลา

1.3 ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มีขอบเขตการประเมินดังนี้

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

2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา 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 ตรงตามที่ต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง เทศบาลตำบลบ้านนา อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะ 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 ไผสุวรรณ, 2564)

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กร มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น (โกวิทย์ พวงงาม, 2559 อ้างถึงใน วิสุทธิณี ธานีรัตน์ และอภิญญา ไผสุวรรณ, 2564)

2) ประเภทหรือรูปแบบการปกครองท้องถิ่น

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

2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญๆ มีดังนี้

1) ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ (อำนาจ บัญญัตินโมตรี, 2559)

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการ ที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐ ที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะ ของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะ ของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้ (1) รัฐต้องมีการบริหาร ด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด (2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง (3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้ผู้จัดทำบริการ สาธารณะแทน (4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ (5) รัฐต้องมี จุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2) หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญ อยู่ 3 ประการ มีดังนี้ (อำนาจ บัญญัตินโมตรี, 2559)

2.1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการ ต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพ ของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

2.2) หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะ ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อม ได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอ ภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ สาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

2.3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำ บริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตาม วิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้น ควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

3) องค์การจัดทำบริการสาธารณะ

องค์การจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท คือ (อำนาจ บุนยรัตน์ไมตรี, 2559)

3.1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ

เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ การบริการที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน การบริการที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น (1) การป้องกันประเทศ (2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ (3) การบริการด้านการคลัง และ (4) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

3.2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ 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) กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้งบลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

(2) การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่า 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 และการวางแผนและปรับปรุงผังเมืองรวม 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 การก่อสร้าง บำรุงรักษาสถานกีฬา การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อาทิ การบริหารจัดการ ดูแล บำรุงรักษาสวนสาธารณะ

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

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

(6) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย อาทิ การแก้ไขปัญหาชุมชนแออัด การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย

4.3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่

(1) การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน อาทิจานตรวจมาตรา ชั่ง ตวง วัด และการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้บริโภค

(2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อาทิจากป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

(3) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อาทิจากช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้น

(4) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาทิจากการทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน และงานจัดทะเบียนสัตว์พาหนะ

4.4) ด้านการวางแผนและการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ได้แก่

(1) การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น อาทิจากจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การประสานจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน

(2) การพัฒนาเทคโนโลยี อาทิจากบริการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชน

(3) การส่งเสริมการลงทุน อาทิจากงานบริการข้อมูลนักลงทุน และงานเผยแพร่และชักจูงการลงทุน

(4) การพาณิชยกรรม อาทิจากงานทะเบียนพาณิชย์

(5) การพัฒนาอุตสาหกรรม อาทิจากการกำกับดูแลโรงงาน การอนุญาตให้ตั้งโรงงาน

(6) การท่องเที่ยว อาทิจากการวางแผนการท่องเที่ยว การปรับปรุงดูแลบำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยว และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

4.5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่

(1) การคุ้มครองดูแล บำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิจากงานพัฒนาป่าชุมชน การควบคุมไฟฟ้า เป็นต้น

(2) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ อาทิจากการติดตามตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานตรวจสอบคุณภาพน้ำ งานตรวจสอบคุณภาพอากาศและเสียง และการบำบัดน้ำเสีย

(3) การดูแลรักษาที่สาธารณะ อาทิจากการดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะประโยชน์

4.6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่

(1) การจัดการดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ อาทิจากการบำรุงรักษาโบราณสถาน

(2) การจัดการดูแลพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุ

2.1.3 แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

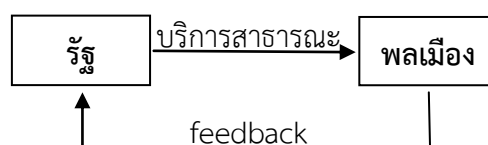
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพที่สำคัญๆ มีดังนี้

แนวคิดการร่วมกันผลิต (Co-production)

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

Co-production เป็นกิจกรรมที่พลเมืองในฐานะผู้รับบริการสาธารณะ มีความสนใจเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดทำพร้อมกับได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระยะยาว โดยหวังให้บริการสาธารณะนั้นมีประสิทธิผลมากกว่าการจัดบริการโดยภาครัฐเพียงลำพัง โดย Co-production ต้องอยู่บนฐานของความสัมพันธ์ที่เท่ากัน (mutual relation) ระหว่างผู้จัดบริการหรือเจ้าหน้าที่รัฐและผู้ให้บริการหรือชุมชน และทั้งสองฝ่ายจะต้องไว้วางใจซึ่งกันและกัน พร้อมกับการร่วมรับความเสี่ยงจากการจัดบริการร่วมกันด้วย (Bovaird, 2007 : 856 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิติวณิชย์, 2557) ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าวช่วยสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างเสมอภาค (Equal participation) ตามระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของ Co-production เนื่องจากการมาร่วมกันผลิตบริการสาธารณะของพลเมืองและตัวแทนภาครัฐนั้นจะต้องมีการแบ่งปัน (Sharing) อำนาจ ทรัพยากร และความรับผิดชอบร่วมกัน และการผลิตบริการสาธารณะจะมีประสิทธิผลสูงสุดเมื่อทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้ (Boyle and Harris, 2009 : 11,77 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิติวณิชย์, 2557) ซึ่งแตกต่างจากประสิทธิผลของการจัดการแบบเครือข่าย (Network Management) ที่ยิ่งตัวแสดงหรือผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายยิ่งมีน้อยเท่าไรจะยิ่งส่งผลดี เพราะสามารถบริหารจัดการได้ง่าย (Adam and Kriesi, 2007 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิติวณิชย์, 2557)

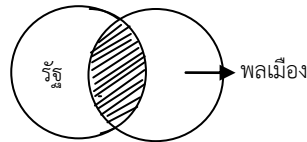
ในระบบการจัดบริการสาธารณะแบบทั่วไปนั้นความสัมพันธ์ระหว่างรัฐ และประชาชนมีลักษณะเป็นสองฝ่ายชัดเจน คือ รัฐในฐานะผู้จัดบริการสาธารณะหรือผู้ผลิต และประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะหรือผู้บริโภค (Brudney and England, 1983 : 60 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิติวณิชย์, 2557) ซึ่งการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะจะเกิดขึ้นเมื่อประชาชนส่งผลย้อนกลับ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



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง)
ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป

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

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



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

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

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

การร่วมผลิตหรือจัดบริการสาธารณะของรัฐและพลเมืองนั้นยังช่วยให้เกิดธรรมาภิบาล และลดการทุจริตได้ เพราะพลเมืองที่เข้าร่วมผลิตนั้นจะสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะนั้น ส่งผลให้ตัวแทนรัฐจะต้องระมัดระวังในการดำเนินการ

2.1.4 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ ที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้ (ชัชวาล ทัดศิริวัช, 2552)

1) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดย กรอนรูส (Gronroos, 1984 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, 2552) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

(1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

(2) ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน

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

(4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับทราบตกลงกัน

(5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทัน่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

(6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995 : 53 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, 2552) ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการ ดังต่อไปนี้

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

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมมองของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

2) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

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

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีบริการที่เป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์และเดโตร (Tenner and Detoro, 1992 : 68-69 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 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

อื่นๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) ประกอบไปด้วย

- (1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
- (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
- (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ
- (4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรม ของผู้รับบริการ
- (5) บริบท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์
- (6) การรวม โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

2.1.5 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีแนวคิดทฤษฎีต่างๆ สรุปได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ม.ป.ป.)

1) ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

1.1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของการบริการ ที่ผู้รับบริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการ ที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.1.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของผู้รับบริการก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.1.3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

1.2) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.2.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อการบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

1.2.2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญๆ ดังนี้

2.1) ผลลัพธ์บริการ 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 จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในางานบริการ

2.7) กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

3) แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ มีแนวทางดังนี้

- 4.1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
- 4.2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน
- 4.3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ
- 4.4) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
- 4.5) การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการควบคู่ไปกับการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

2.1.6 หลักธรรมาภิบาล

“หลักธรรมาภิบาล” หรืออาจเรียกได้ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักธรรมรัฐ และบรรษัทภิบาล ฯลฯ” ซึ่งเรารู้จักกันในนาม “Good Governance” ที่หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรมนั้น ไม่ใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมวลมนุษยชาติเป็นพันๆ ปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข 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 ให้ทันสมัย และเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิกโดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวโดยสรุป คือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่กระทำกันตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

2) **หลักคุณธรรม** คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตความเสียสละ ความอดทนขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น

3) **หลักความโปร่งใส** คือ การทำให้สังคมเป็นสังคมที่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน

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

ทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

5) **หลักความรับผิดชอบ** ผู้บริหาร ตลอดจนคณะข้าราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำ ต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันที่

6) **หลักความคุ้มค่า** ผู้บริหาร ต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจำกัด ดังนั้นในการบริหารจัดการ จำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า 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 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านนา

(เทศบาลตำบลบ้านนา. www.banna.go.th, สืบค้นเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2565)

เทศบาลตำบลบ้านนา ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลบ้านนา จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา ตามประกาศราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2537 และได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา เป็นเทศบาลตำบลบ้านนา ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2554

ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลบ้านนา ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 ถนนสายจะนะ – ปัตตานี ตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา อยู่ห่างจากอำเภอจะนะ ประมาณ 3 กิโลเมตร และห่างจากตัวจังหวัดสงขลา 40 กิโลเมตร

อาณาเขต

ทิศเหนือ	จด ตำบลลิ้นจี่ อำเภอจะนะ
ทิศใต้	จด ตำบลคู ตำบลสะพานไม้แก่น อำเภอจะนะ
ทิศตะวันออก	จด ตำบลสะกอม อำเภอจะนะ ตำบลเกาะสบบ้า อำเภอเทพา
ทิศตะวันตก	จด ตำบลป่าชิง อำเภอจะนะ

เนื้อที่ ตำบลบ้านนา มีเนื้อที่ทั้งหมด จำนวน 25,881 ไร่ คิดเป็น 41.41 ตารางกิโลเมตร

ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศเป็นส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม และมีที่ราบสูงเนินเขาบางส่วน มีลำคลองน้ำไหลตลอดปี ซึ่งเหมาะแก่การประกอบอาชีพด้านการเกษตรกรรม ประชาชนอาศัยอยู่ตามที่ทำไร่และที่ราบเชิงภูเขา และมีแหล่งน้ำลำธารหลายสาย เป็นสายสั้นๆ มีน้ำไหลไม่ตลอดปี

จำนวนหมู่บ้าน จำนวนหมู่บ้านในเขตพื้นที่ตำบลบ้านนา มีทั้งหมด 10 หมู่บ้าน คือ

- หมู่ที่ 1 บ้านนาตก
- หมู่ที่ 2 บ้านนา
- หมู่ที่ 3 บ้านคลองลึก
- หมู่ที่ 4 บ้านโคกเค็ด
- หมู่ที่ 5 บ้านทุ่งใหญ่
- หมู่ที่ 6 บ้านท่าชะมวง
- หมู่ที่ 7 บ้านกลาง
- หมู่ที่ 8 บ้านโคกม้า
- หมู่ที่ 9 บ้านน้ำเค็ม
- หมู่ที่ 10 บ้านบ่อตันแซะ

หมายเหตุ : พื้นที่หมู่ที่ 1 2 3 และ 5 ของตำบลบ้านนา มีพื้นที่บางส่วนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจะนะ

การประกอบอาชีพ แบ่งประเภทได้ดังนี้

- การพาณิชย์กรรม ได้แก่ การค้าขาย ให้เช่าทรัพย์สิน ฯลฯ
- การเกษตรกรรม ได้แก่ การทำสวนยาง เลี้ยงสัตว์ เพาะปลูก ฯลฯ
- อุตสาหกรรมในครัวเรือน ได้แก่ การทำทรงนก การทำหัวทรงนก ฝักลุ่มทรงนก ฯลฯ
- รับราชการ
- อื่นๆ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2565) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 204 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 11 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดสตูล จังหวัดพังงา จังหวัดกระบี่ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพัทลุง จังหวัดตรัง และจังหวัดระนอง โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านขั้นตอนการให้บริการเท่ากัน และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกันมีความพึงพอใจในทุกๆ ด้าน แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุกๆ ด้าน ไม่แตกต่างกัน

วิสุทธิณี ธาณิรัตน์ และอภิญา ฝัสุวรรณ (2564) ศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของข้าราชการและพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง ผลการวิจัยพบว่า ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง ตามทัศนคติของข้าราชการและพนักงานภายในองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านหลักคุณธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความคุ้มค่า และด้านหลักการมีส่วนร่วม ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ สถานภาพ ตำแหน่ง ระดับการศึกษาระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอปท. ที่สังกัดที่ต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน ส่วนข้าราชการและพนักงานภายในองค์กรที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

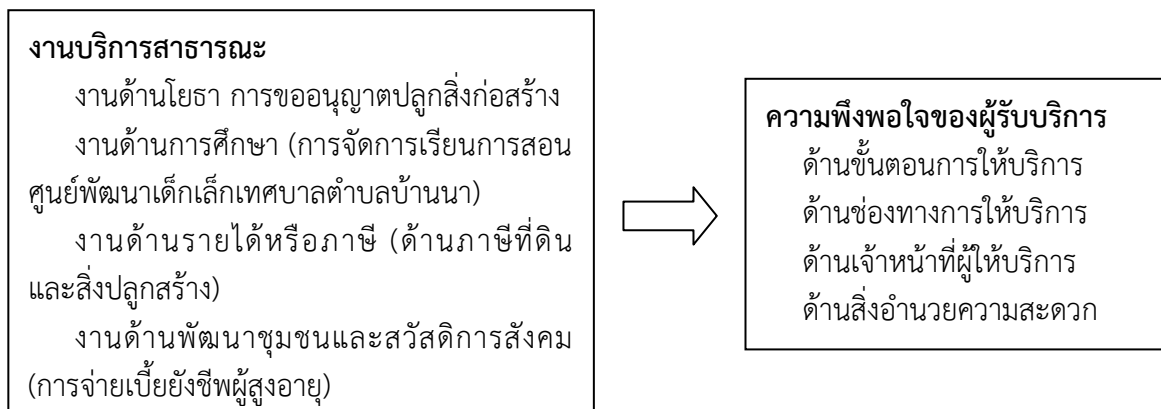
ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการให้สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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 นภาพ่องกุล (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

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา มีกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนที่ใช้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากงานบริการที่เทศบาลตำบลบ้านนา ขอรับการประเมิน จำนวน 595 คน แยกเป็นงานบริการต่างๆ ดังนี้

- | | |
|--|--------------|
| 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | จำนวน 50 คน |
| 2) งานด้านการศึกษา
(การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา) | จำนวน 45 คน |
| 3) งานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) | จำนวน 300 คน |
| 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) | จำนวน 200 คน |

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

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

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ในเชิงสถิติ
 N คือ ขนาดของประชากร
 e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

ในที่นี้ประชากรที่ศึกษามีทั้งหมด 595 คน และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างกำหนดไว้ในระดับร้อยละ 10 หรือ 0.10 ซึ่งแทนค่าในสูตรดังกล่าว ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{595}{1 + 595(0.10)^2} \\ &= 85.61 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดเชิงสถิติต้องมีจำนวน 86 คน อย่างไรก็ตาม ภายใต้งบประมาณที่กำหนดและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน โดยการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่รับบริการตามสัดส่วนของผู้รับบริการในแต่ละงานที่จะประเมิน (Quota Sampling) และการคำนวณจำนวนตัวอย่างแต่ละงานบริการ โดยใช้สัดส่วนของจำนวนผู้รับบริการแต่ละงานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่าง จำนวน 200 ตัวอย่าง ที่กำหนดไว้ ดังตารางที่ 1

และทำการสอบถามข้อมูลจากครัวเรือนด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยสอบถามจากหัวหน้าครัวเรือนหรือสมาชิกของครัวเรือนที่รับบริการงานต่างๆ และมีความพร้อม รวมทั้งยินดีที่จะตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถาม

ประเภทของงานบริการ	จำนวนผู้รับบริการ ¹ (คน)	จำนวนตัวอย่าง ² (คน)
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	50	17
2. งานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา)	45	15
3. งานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)	300	101
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	200	67
รวม	595	200

หมายเหตุ 1 : สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านนา

2 : จำนวนตัวอย่างของแต่ละงานคำนวณจาก (200/595) 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)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา
อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

การวัดตัวแปร

1) ตัวแปรอิสระ มีวิธีการวัดตัวแปร ดังนี้

ประเภทของงานบริการ เพศ สถานภาพ และอาชีพ จะใช้การวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (nominal scale) ส่วนตัวแปรอายุ จะใช้การวัดตัวแปรแบบอัตราส่วน (ratio scale) สำหรับตัวแปรการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ช่วงเวลาในการขอรับบริการ และจำนวนครั้งในการรับบริการ จะใช้การวัดตัวแปรแบบอันดับ (ordinal scale)

2) ตัวแปรตาม มีวิธีการวัดตัวแปรในประเด็นการประเมินทั้ง 4 ด้าน นั่นคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีการวัดตัวแปรแบบอันดับ (ordinal scale)

3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดเก็บข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยการนำแบบสำรวจสอบถามผู้รับบริการงานบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลบ้านนา ทั้งตอนที่ 1 และ 2 พร้อมทั้งสัมภาษณ์รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่รับบริการ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เทศบาลตำบลบ้านนา ได้รวบรวมไว้แล้ว นอกจากนั้น ได้ค้นคว้าเอกสารเชิงวิชาการในส่วนที่เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

3.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows
- 3) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในรูปของตาราง รวมทั้งแปลผลการวิเคราะห์

3.2.2 สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล

ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และร้อยละ

ส่วนการแปลผลความพึงพอใจเพื่อจัดอันดับความพึงพอใจ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (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

3.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ตอนที่ 3 สรุป และข้อเสนอแนะ

บทที่ 4

ผลการศึกษา

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		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	17	8.5
งานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลบ้านนา)	15	7.5
งานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)	101	50.5
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	67	33.5
รวม	200	100.0
เพศ		
ชาย	85	42.5
หญิง	115	57.5
รวม	200	100.0
อายุ		
18 – 20 ปี	8	4.0
21 – 40 ปี	64	32.0
41 – 60 ปี	70	35.0
61 ปีขึ้นไป	58	29.0
รวม	200	100.0
สถานภาพ		
โสด	72	36.0
สมรส	112	56.0
หม้าย/หย่าร้าง	16	8.0
รวม	200	100.0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	42	21.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	47	23.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย	60	30.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	22	11.0
ปริญญาตรี	28	14.0
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.5
รวม	200	100.0
อาชีพ		
การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง	82	41.0
รับจ้างทั่วไป	42	21.0
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	11	5.5
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	20	10.0
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	37	18.5
นักเรียน/นักศึกษา	4	2.0
ว่างงาน	3	1.5
อื่นๆ	1	0.5
รวม	200	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	5	2.5
1 – 5,000 บาท	35	17.5
5,001 – 10,000 บาท	75	37.5
10,001 – 15,000 บาท	51	25.5
15,001 – 20,000 บาท	23	11.5
20,001 บาทขึ้นไป	11	5.5
รวม	200	100.0
จำนวนครั้งในการขอรับบริการ		
1 – 5 ครั้ง/ปี	153	76.5
6 – 10 ครั้ง/ปี	35	17.5
11 – 15 ครั้ง/ปี	8	4.0
มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	4	2.0
รวม	200	100.0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาในการขอรับบริการ		
ตุลาคม – ธันวาคม 2564	28	14.0
มกราคม – มีนาคม 2565	57	28.5
เมษายน – มิถุนายน 2565	79	39.5
กรกฎาคม – กันยายน 2565	34	17.0
อื่นๆ	2	1.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน จากผู้มาใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลบ้านนา) งานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) และงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา พบว่าส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.5 โดยส่วนมากมีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ 21 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0 ส่วนมากมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 36.0

ผลการวิเคราะห์ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 23.5 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 21.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.5

จำนวนครั้งในการขอรับบริการส่วนมากเท่ากับ 1 – 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 76.5 รองลงมาคือ 6 – 10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 17.5 และส่วนมากมาขอรับบริการในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2565 คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ มกราคม – มีนาคม 2565 คิดเป็นร้อยละ 28.5

4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา ในภาพรวม

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนาแยกตามด้านต่างๆ

ด้านที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.31	97.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.34	97.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.28	98.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.26	98.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.89	0.30	97.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.70 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนาแยกตามงานต่างๆ

งานที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.90	0.26	98.00	มากที่สุด
2. งานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา)	4.85	0.35	97.00	มากที่สุด
3. งานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)	4.88	0.31	97.60	มากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.89	0.30	97.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา แยกตามงานต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.70 โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 งานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 และงานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา แยกตามงานและรายชื่อ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.31	97.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.21	98.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.94	0.19	98.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.90	0.26	98.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.76	0.44	95.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.88	0.31	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ และความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.76	0.44	95.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.76	0.44	95.20	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.90	0.21	98.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.94	0.19	98.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80

2. งานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา)

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา)

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.40	95.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.85	0.35	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา งานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา
(การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา)

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ และการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา
(การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา)

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.80	0.35	96.00	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.67	0.49	93.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.78	0.40	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการศึกษา
(การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา)

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการศึกษา
(การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา)

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40

3. งานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.29	98.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.88	0.31	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภोजะนง จังหวัดสงขลา งานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี
(ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี
(ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี
(ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.90	0.29	98.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านรายได้หรือภาษี
(ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.23	98.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.94	0.23	98.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.92	0.23	98.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.81	0.40	96.20	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.91	0.19	98.20	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.94	0.23	98.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80

4.3 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านนา สรุปได้ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการในงานต่างๆ มีความรวดเร็ว ชัดเจน และถูกต้อง
2. การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และตรงเวลาดีมาก
3. ควรพัฒนาบุคลากรงานบริการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้งานบริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. ควรติดตั้งกล้องวงจรปิดตามแหล่งชุมชนที่สำคัญๆ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
5. ควรจัดเก็บขยะให้ตรงเวลา เพื่อไม่ให้ขยะล้นถัง และควรเพิ่มความถี่ของการจัดเก็บขยะให้มากขึ้น
6. ควรจัดทำโครงการลดขยะ โดยการจัดแยกขยะให้เป็นระบบ และนำขยะไปใช้ประโยชน์ต่อไป
7. ควรปรับปรุงงานด้านต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนให้มากขึ้น
8. ควรมีโครงการในการเสริมรายได้และการลดรายจ่ายของครัวเรือน พ่อค้า/แม่ค้า ในชุมชนต่างๆ
9. ควรอนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์กับชุมชน รวมทั้งเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนด้วย
10. ควรประเมินแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจะได้ติดตามงาน/โครงการ หรือปรับเปลี่ยนงาน/โครงการให้สอดคล้องกับสถานการณ์
11. ควรให้ตัวแทนของประชาชนกลุ่มต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผน และตรวจสอบโครงการต่างๆ ในการพัฒนาพื้นที่ต่างๆ อย่างจริงจัง เพื่อให้โครงการต่างๆ เกิดประโยชน์สูงสุด

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 25 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง
การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.90	0.26	98.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.31	97.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.21	98.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.94	0.19	98.80	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา)	4.85	0.35	97.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.40	95.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)	4.88	0.31	97.60	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.29	98.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.23	98.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.94	0.23	98.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.89	0.30	97.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา แยกตามงานต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.70 โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 งานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 และงานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00

5.2 อภิปรายผล

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.70 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่า เทศบาลตำบลบ้านนา ได้บริหารจัดการตามหลักการให้บริการที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ได้แก่ (1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ กล่าวคือเทศบาลตำบลบ้านนา มีการจัดทำบริการสาธารณะที่มีความต่อเนื่อง เพราะบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชนที่มีความต้องการที่จะใช้บริการได้ตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ (2) หลักความเสมอภาค คือ เทศบาลตำบลบ้านนา ได้จัดทำบริการสาธารณะที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนทุกคนจึงได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเท่าเทียมกัน และสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการ ไม่มีความสลับซับซ้อน (3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง นั่นคือ เทศบาลตำบลบ้านนา ได้จัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน คำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ เทศบาลตำบลบ้านนา ได้ให้บริการที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ กล่าวคือ ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ (1) งานบริการสาธารณะต่างๆ (2) สถานที่ให้บริการ (3) การส่งเสริมแนะนำบริการ (4) ผู้ให้บริการ (5) สภาพแวดล้อมของการบริการ และ (6) กระบวนการบริการ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การบริการงานสาธารณะมีความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจจะปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ นั่นคือ 1) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูลให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย 2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น 3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียมค่าการใช้บริการ และ 4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาคศักดิ์ (2565) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี และอัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยผลการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้น พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ส่วนรายละเอียดแต่ละด้านเป็นดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.87 หรือร้อยละ 97.40 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาเป็นงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.88 หรือร้อยละ 97.60 (ตารางที่ 25) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า เทศบาลตำบลบ้านนามีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.00 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 รองลงมาเป็นงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86 หรือร้อยละ 97.20 (ตารางที่ 25) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า เทศบาลตำบลบ้านนามีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก ประหยัด และรวดเร็ว เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/การพัฒนาพื้นที่ต่างๆ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.90 หรือร้อยละ 98.00 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.88 หรือร้อยละ 97.60 (ตารางที่ 25) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า เทศบาลตำบลบ้านนามีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.92 หรือร้อยละ 98.40 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาเป็นงานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.91 หรือร้อยละ 98.20 (ตารางที่ 25) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า เทศบาลตำบลบ้านนา มีสถานที่ที่อำนวยความสะดวกให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ควรพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในงานต่างๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ประชาชนได้ใช้บริการในงานต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลผ่านสมาร์ตโฟน เข้ามาบริหารจัดการในงานบริการประชาชนให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสื่อสาร มีความถูกต้อง มีความรวดเร็วในการให้บริการของแต่ละขั้นตอน รวมทั้งผู้รับบริการสามารถตรวจสอบการเข้ารับบริการและช่วงเวลาที่จะรับบริการได้อย่างชัดเจน

2. **ด้านช่องทางการให้บริการ** ควรพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางใหม่ๆ เช่น Website Email Facebook Line เป็นต้น หรืออาจจะนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการให้บริการงานต่างๆ ผ่านแพลตฟอร์ม (platform) ต่างๆ ดังกล่าว อีกทั้งการให้บริการในช่องทางเดิมก็ต้องให้บริการควบคู่กันไปเพื่อรองรับการให้บริการประชาชนทุกช่วงอายุ

3. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ ตามภาระหน้าที่ของตนเองและเพื่อให้มีองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ ที่ได้พัฒนาหรือนำเข้ามาใช้ในงานด้านต่างๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้ เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีความถูกต้อง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนัก/ปลูกฝังจิตบริการในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

4. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการในงานบริการต่างๆ โดยเฉพาะการให้บริการออนไลน์ (e-service) ในงานบริการต่างๆ จะทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวก และลดการเดินทางของประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน เพื่อจะทำให้ไม่เกิดความแออัดในสำนักงานฯ นอกจากนี้ พื้นที่สำนักงานฯ ทั้งภายในและภายนอกอาคารมีอยู่อย่างจำกัด จึงควรออกแบบพื้นที่ให้สามารถปรับเปลี่ยนการใช้สอยได้หลายอย่าง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

5. **ด้านอื่นๆ** ควรพัฒนาระบบบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง โดยให้ทุกภาคส่วนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). “คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์
ในระบบบริหารภาครัฐไทย”. **ว.รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**.
7 : 105-146.
- นันทะ บุตรน้อย สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนา และกาญจนา คุมา. (2563). ผลกระทบของการปรับเปลี่ยนสู่การ
เป็นองค์กรดิจิทัลต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
ว.การบริหารท้องถิ่น. 13(14) : 347 – 362.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี. **ว. วิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์**.
11(2) : 215-227.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). **บทเรียนวิชาจิตวิทยาการบริการ**. ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09.html.
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดอุดรธานี. **ว.การบริหารท้องถิ่น**. 9 : 83-99.
- วิสุทธิณี ธาณรัตน์ และอภิญญา ไผ่สุวรรณ. (2564). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของข้าราชการ
และพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง. **ว.การบริหารท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. 14(2) : 177-194.
- สุธรรม ขนานศักดิ์. (2565). ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563. **การประชุมวิชาการระดับชาติ
มหาวิทยาลัยทักษิณ**. 32 : 1652-1660.
- อรุณี สันติวิทย์. (2557). การร่วมกันจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นของพลเมือง : กรณีศึกษา
การจัดการขยะของชุมชนชลประทาน จังหวัดอุบลราชธานี. **ว.วิชาการ Veridian E-Journal**.
7 : 625-635.
- อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพองกุล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ.
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพฯ.
- อำนวย บุญรัตน์ไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น. **ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. 6 : 25-37.
- ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านนา. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2565, จาก www.banna.go.th.
- หลักธรรมาภิบาล. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2560. จาก [www.sci.ubu.ac.th/document/
หลักธรรมาภิบาล.pdf](http://www.sci.ubu.ac.th/document/หลักธรรมาภิบาล.pdf).
- Yamane, Taro. (1973). **Introductory Analysis**. 3rd ed. Tokyo:Harper International edition.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ประเภทของการขอใช้บริการ

- ☐ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ☐ งานด้านการศึกษา (การจัดการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลบ้านนา)
- ☐ งานด้านรายได้หรือภาษี (ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)
- ☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

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
- ☐ ว่างาน ☐ 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

คำชี้แจง 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