

งานวิจัย



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ
และการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

องค์การบริหารส่วนตำบล

กันตังใต้



ประจำปีงบประมาณ 2559

คำนำ

รายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ ประจำปีงบประมาณ 2559 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ และเพื่อศึกษาการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิตได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามระเบียบวิธีวิจัยทุกประการ ทั้งในส่วนของ การออกแบบเครื่องมือ การตรวจสอบเครื่องมือ การหากลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปและอภิปรายผล สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเสริมสร้างความสัมพันธ์ของชุมชนให้ดีขึ้น ก่อให้เกิดการพัฒนาและต่อยอดไปจนถึงการพัฒนาในระดับภูมิภาคและระดับประเทศต่อไปทั้งในเรื่องของเศรษฐกิจและสังคม

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้ดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้อภิเคราะห์และจัดทำรายงานให้สำเร็จลุล่วงได้ อีกทั้งด้วยความกรุณาจากองค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ ที่มีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และมโนปายที่ต้องการจะพัฒนางานบริการ รวมทั้งบุคลากรภายใน ที่ให้ความร่วมมือในการจัดหาข้อมูลพื้นฐานในการวิจัย และที่สำคัญ คือ ประชาชนผู้รับบริการที่ได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลงานวิจัยมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการและสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป ทางมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จึงขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
สิงหาคม 2559

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ ประจำปีงบประมาณ 2559 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้และการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ ในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคน ช่วงปลาย (46-60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน งานบริการเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการรายได้และภาษี งานบริการการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.05 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุด เรียงตามลำดับ คือ งานบริการการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายได้และภาษี งานบริการสาธารณสุข และพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุด เรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และ ขั้นตอนการให้บริการ

สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน พบว่า ในภาพรวมประชาชนเห็นว่าประเด็นต่าง ๆ มีความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน คิดเป็นร้อยละของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 73.40 ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา และการจัดกิจกรรมการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนต่ำที่สุด 3 อันดับแรก คือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนดีมาก พุดจาไฟเราะแต่งกายสุภาพ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ อสม. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.35 รองลงมา ได้แก่ แก้ปัญหา น้ำประปาไม่ค่อยไหล โดยเฉพาะในซอยใสใหญ่และซอยจุฬาวิว บางครั้งน้ำประปา ไม่สะอาด มีสีขุ่น และในบางพื้นที่ยังคงไม่มีน้ำประปาใช้ในครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 18.60 เจ้าหน้าที่ยังคงมีการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมกันและเลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 8.21 ปรับปรุงไฟฟ้าข้างทาง ให้มีแสงไฟส่องสว่าง เกิดไฟฟ้าชัตข้องบ่อยครั้ง ควรริบดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงถนนในซอย ถนนบางสายยังคงเป็นลูกรัง และต้องการให้พัฒนาถนนในซอยใสใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 6.80 ของแต่ละเรื่อง ต้องการรถป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (รถกู้ภัย)/ ต้องการให้พันควนไล่ยุงในหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 6.42 ของแต่ละเรื่อง เจ้าหน้าที่ของรัฐควรลงมาดูแล พบปะประชาชนในพื้นที่จริงให้มากยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.92 ต้องการให้มีการเพิ่มเสียงตามสาย หรือ หอกระจายเสียง คิดเป็นร้อยละ 3.21 ต้องการ

ถึงขยะ ยังมีไม่เพียงพอ รวมถึงการเพิ่มรอบจำนวนครั้งในการเก็บขยะให้มากขึ้น เช่น 2 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 2.85 ในปีนี้มีการเก็บภาษีในราคาที่สูงขึ้นกว่าในปีที่ผ่านมา / มีการประชาสัมพันธ์หรือการรับทราบข้อมูลข่าวสารไม่ค่อยจะทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 2.15 ของแต่ละเครื่อง ประชาชนรับข้อมูลข่าวสารทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 2.15 ต้องการให้เจ้าหน้าที่ อสม. มาฉีดวัคซีนสัตว์เลี้ยง คิดเป็นร้อยละ 1.42 ต้องการให้ปรับปรุงคูน้ำข้างทาง เพราะน้ำจะไหลไม่สะดวกในช่วงฝนตก คิดเป็นร้อยละ 1.07 และต้องการให้เปลี่ยนเวลาในการเปิด-ปิด น้ำประปา จากเวลา 20.00 น. มาปิดในช่วงเวลา 22.00 น. / ควรเพิ่มอุปกรณ์ เครื่องมือในการช่วยเหลือเบื้องต้นให้มากกว่านี้ / พัฒนาปรับปรุงถนนข้างทางให้มีความสะอาดมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.71 ของแต่ละเรื่อง ต้องการให้เจ้าหน้าที่ อสม. เข้ามาดูแลคนพิการ ซึ่งยังไม่ได้รับสิทธิคนพิการ บ้านเลขที่ 69 ม.3 ตำบลกันตังใต้ และเป็นผู้ ไม่สามารถทำงานได้และช่วยเหลือตนเองค่อนข้างลำบาก/ ช่วยปราบปรามหรือดูแลเรื่องยาเสพติดในหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 0.35 ของแต่ละเรื่อง

ข้อเสนอแนะต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน พบว่า ควรจัดกิจกรรมต่าง ๆ โดยจัดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 93.55 และควรมีการจัดกีฬาชุมชนเพื่อความสามัคคีของคนในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 6.45

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2559

ตาราง ก สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	ระดับ
เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	3.92	0.21	78.40	มาก
รายได้และภาษี	4.00	0.24	80.00	มาก
การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.12	0.20	82.40	มาก
สาธารณสุข	3.97	0.27	79.40	มาก
ภาพรวม	4.00	0.23	80.05	มาก

ตาราง ข สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ	3.79	0.35	75.80	มาก
ช่องทางการให้บริการ	3.98	0.37	79.60	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.34	86.20	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	0.35	78.40	มาก

.....
(ดร.สฤชต์ ธีัญกิจจานุกิจ)
ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
หัวหน้าโครงการวิจัย

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สรุปผลการประเมิน.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
หลักการและเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ.....	4
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ.....	16
แนวคิดและทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์.....	24
แนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วม.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย.....	35
กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
การทดสอบเครื่องมือ.....	36
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	39
ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ.....	40
ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล.....	45
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	51
ส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน.....	86
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	94
อภิปรายผล.....	102
ข้อเสนอแนะ.....	104

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	106
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	110
รายนามคณะผู้วิจัย	118

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	37
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ	40
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	40
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ	41
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลายามาใช้บริการ	42
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด	44
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	45
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	47
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ	51
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ	52
ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	54
ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานรายได้และภาษี	57
ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสาธารณสุข	60
ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	64
ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ	68
ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	72
ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	74
ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	77
ตารางที่ 4.18 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	84
ตารางที่ 4.19 ระดับความคิดเห็นรายประเด็นที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน	86
ตารางที่ 4.20 ระดับความคิดเห็นรายชุมชนต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน	89
ตารางที่ 4.21 ข้อเสนอแนะต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน	93

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป	6
ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ CO-PRODUCTION	7
ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	15
ภาพที่ 2.4 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7PS).....	16
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ	40
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ.....	41
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ.....	41
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลามาใช้บริการ	43
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ	44
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย.....	46
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	48
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	48
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	49
ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	50
ภาพที่ 4.12 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	50
ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ.....	52
ภาพที่ 4.14 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ	53
ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการงานการพัฒนาชุมชน	56
ภาพที่ 4.16 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานรายได้และภาษี.....	59
ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุข.....	63
ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุข.....	67
ภาพที่ 4.19 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	70
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ.....	70
ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่รับบริการ	70
ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเวลาที่รับบริการ	71
ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ	71
ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย.....	73
ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	76
ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ	79
ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ.....	80
ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ	80
ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา	81

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 4.30 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ	82
ภาพที่ 4.31 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้	83
ภาพที่ 4.32 แผนภูมิร้อยละแสดงระดับความคิดเห็นรายประเด็นที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคน ในชุมชน	88
ภาพที่ 4.33 แผนภูมิระดับความคิดเห็นรายชุมชนต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน	92

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) 6 ประการ ซึ่งเป็นแนวทางในการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ เอกชน และภาคประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข ซึ่งหลักธรรมาภิบาลประกอบด้วย หลัก 6 ประการ ดังนี้ 1) หลักนิติธรรม (The Rule of Law) 2) หลักคุณธรรม (Morality) 3) หลักความโปร่งใส (Accountability) 4) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) 5) หลักความรับผิดชอบ (Responsibility) และ 6) หลักความคุ้มค่า (Cost – effectiveness or Economy) ในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีความพึงพอใจสูงสุด แต่ต้องคำนึงถึงการบริหารบ้านเมืองที่ดีด้วยเช่นกัน การทำวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ทราบถึงจุดบกพร่อง และระดับความพึงพอใจของประชาชนว่าอยู่ในระดับใด และตรงกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ ซึ่งตรงกับหลักการมีส่วนร่วมที่ประชาชนได้มีส่วนในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อได้ผลการประเมินแล้วองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่องได้อย่างตรงจุด ซึ่งตรงกับหลักความรับผิดชอบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งพึงปฏิบัติ และในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เข้ามามีบทบาทต่อชุมชนในหลายอย่างตามภารกิจหลักที่ระบุไว้ตามพระราชบัญญัติองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภท แต่การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้ประสิทธิภาพที่ดีที่สุดนั้น ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ของคนในชุมชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนในชุมชนด้วยเช่นกัน ดังนั้นการบริหารงานที่จะได้ประสิทธิภาพที่ดีที่สุด ผู้บริหารหรือผู้กำหนดนโยบายควรทราบถึงระดับความสัมพันธ์ของคนในชุมชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระดับความสัมพันธ์ระหว่างคนในชุมชนด้วย เพื่อที่จะได้ทราบถึงจุดที่ควรพัฒนา ปรับปรุง เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทความสัมพันธ์ของคนในชุมชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และดำเนินการปรับปรุง และพัฒนาในส่วนที่เป็นจุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งจะส่งผลต่อการบริหารงานท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นและช่วยให้ท้องถิ่นได้รับการพัฒนาที่ตรงจุด ส่งผลต่อการพัฒนาต่อยอดในระดับภูมิภาคและระดับประเทศต่อไป

การบริหารงานราชการในภาพรวมนั้นต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนในทุกๆระดับ โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดกรอบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการโดยในครั้งนี้ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีการว่าจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัด เป็นหน่วยงานสำรวจงานที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน อย่างน้อย 4 งาน

ดังนั้น มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จึงสนใจที่จะดำเนินการวิจัยในเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน”

เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีการบริการประชาชนที่ดีขึ้น พึงพอใจมากขึ้นและมีแนวทางในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบทความสัมพันธ์ของคนในชุมชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทั้งหมดจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น ภูมิภาคและประเทศชาติสืบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานบริการด้านต่าง ๆ โดยกรอบการประเมินของแต่ละงานบริการ ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน เพื่อพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานให้สอดคล้องกับบริบทความสัมพันธ์ของคนในชุมชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร
 - 1.1. ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นผู้ที่เคยมารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 1.2. เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)
 - 1.3. หน่วยงานภาครัฐที่มาขอรับบริการ
 - 1.4. หน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการ
2. กลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1. กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้แผนการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้วิธีคอนวีเนียน แซมปลิง (Convenience Sampling) โดยคำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง $n = 1 / [(4e^2 / Z^2) + (1 / N)]$ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2555) ได้ขนาดตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย
 - 2.2. ประชาชนที่เคยมารับบริการ และ/หรือ
 - 2.3. หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน และ/หรือ
 - 2.4. เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการใช้แผนภูมิแสดง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการแก่ประชาชน

3. เพื่อนำผลการวิจัยการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน ไปการวางแผน ติดตามนโยบาย และปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน ให้มีความสอดคล้องกับบริบทของชุมชน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 76, 78-79)

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งหมายความถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับดูแลให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

2. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 85-96)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมีได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่จำเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่

7. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุดคือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วยการให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้อง การเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดการร่วมกันผลิต (Co-production) (อรุณี สันฐิติวณิชย์, 2557)

แนวคิด Co-production ก่อตัวขึ้นที่สหรัฐอเมริกา ในปลาย ค.ศ. 1960 เพื่อจัดการกับขาดงบประมาณของท้องถิ่น และการคาดหวังบริการสาธารณะที่มีคุณภาพมากขึ้นของพลเมือง ส่งผลให้อาสาสมัครพลเมือง หรือองค์การชุมชน (voluntary and community organizations) เข้ามามีบทบาทในการจัดบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Pestoff, Osborne and Brandsen, 2006; Needham, 2007) หลังจากนั้นแนวคิดดังกล่าวถูกขยายและพัฒนาเรื่อยมาในสหราชอาณาจักร โดยรัฐบาลพรรคแรงงาน (Labour government) ได้นำแนวคิด co-production มาเป็นแนวทางในการปฏิรูประบบราชการ (Public service reform) ตั้งแต่ ค.ศ. 1997 เป็นต้นมา (Needham, 2007)

Tony Bovaird (2007: 847) นิยาม Co-production ในมุมมองของการกำหนดนโยบาย และการจัดบริการสาธารณะ ว่า Co-production คือ การจัดบริการต่างๆ ที่มีความสม่ำเสมอ เป็นความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างผู้ให้บริการที่มีความเป็นวิชาชีพ และผู้รับบริการ หรือสมาชิกอื่น ๆ ในชุมชน ที่เป็นผู้ให้ทรัพยากรที่สำคัญในการบริการนั้น

Jeffrey L.Brudney and Robert E.England (1983: 59) ให้ความหมายของ Co-production ตามกรอบของนโยบายสาธารณะว่าหมายถึง การผสมอย่างเข้มข้นของกิจกรรมที่ตัวแทนภาครัฐและพลเมืองร่วมกันจัดบริการสาธารณะขึ้น ซึ่งการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องดังกล่าว ประกอบด้วยการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งเป็นกระบวนการจัดบริการสาธารณะแบบปกติบนฐานของวิชาชีพ และการผลิตของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคบริการสาธารณะนั้นด้วยความสมัครใจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายคุณภาพหรือปริมาณของการบริการภาครัฐนั้น

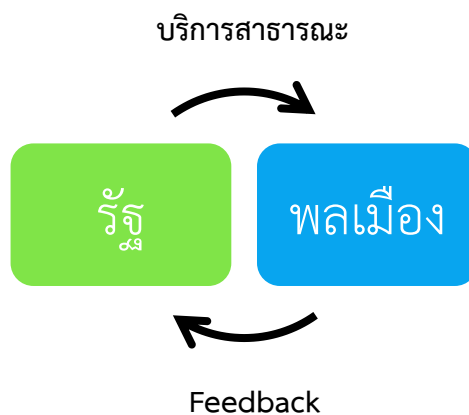
Alford (1998 อ้างใน Needham, 2007: 221) นิยาม Co-production ว่าเป็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องของพลเมือง ผู้ใช้บริการ ผู้บริโภค อาสาสมัคร และหรือหน่วยงานระดับชุมชน ในการผลิตบริการสาธารณะ และได้ประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นด้วย

จากนิยาม Co-production ข้างต้น สรุปลักษณะสำคัญของ Co-production ได้ว่า Co-production เป็นกิจกรรมที่พลเมืองในฐานะผู้รับบริการสาธารณะ มีความสมัครใจเข้าไปมีส่วนร่วม

การจัดทำ พร้อมกับได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระยะยาว โดยหวังให้บริการสาธารณะนั้นมีประสิทธิผลมากขึ้นกว่าการจัดบริการโดยภาครัฐเพียงลำพัง

ทั้งนี้ Co-production ต้องอยู่บนฐานของความสัมพันธ์ที่เท่ากัน (mutual relation) ระหว่างผู้จัดบริการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ และ ผู้ใช้บริการหรือชุมชน และทั้งสองฝ่ายจะต้องไว้วางใจซึ่งกันและกัน พร้อมกับการร่วมรับความเสี่ยงจากการจัดบริการร่วมกันด้วย (Bovaird, 2007: 856) ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าว ช่วยสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างเสมอภาค (Equal participation) ตามระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของ Co-production เนื่องจากการมาร่วมกันผลิตบริการสาธารณะของพลเมืองและตัวแทนภาครัฐนั้นจะต้องมีการแบ่งปัน (Sharing) อำนาจ ทรัพยากร และความรับผิดชอบร่วมกัน และการผลิตบริการสาธารณะจะมีประสิทธิผลสูงสุดเมื่อทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้ (Boyle and Harris, 2009: 11, 17) ซึ่งแตกต่างจากประสิทธิผลของการบริการจัดการแบบเครือข่าย (Network Management) ที่ยังตัวแสดงหรือผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายยังมีน้อยเท่าไรจะยิ่งส่งผลดี เพราะสามารถบริหารจัดการได้ง่าย (Adam and Kriesi, 2007)

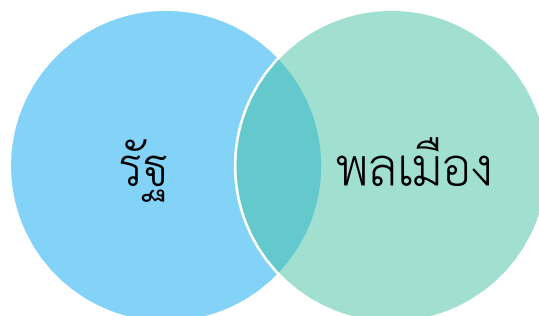
ในระบบการจัดบริการสาธารณะแบบทั่วไปนั้นความสัมพันธ์ระหว่างรัฐ และประชาชนมีลักษณะเป็นสองฝ่ายชัดเจน คือ รัฐในฐานะผู้จัดบริการสาธารณะหรือผู้ผลิต และประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะหรือผู้บริโภค (Brudney and England, 1983: 60) ซึ่งการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะจะเกิดขึ้นเมื่อประชาชนส่งผลย้อนกลับ (feedback) ไปยังรัฐหรือตัวแทนของรัฐ หลังจากได้รับบริการสาธารณะนั้นแล้ว



ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป

ขณะที่ระบบการจัดบริการสาธารณะแบบ Co-production นั้น เป็นระบบที่รัฐและประชาชนร่วมกันผลิตหรือจัดบริการสาธารณะ ทำให้ผลย้อนกลับ (feedback) เกี่ยวกับการจัดบริการนั้นเกิดขึ้นภายในกระบวนการจัดบริการสาธารณะ (internal feedback) ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงการจัดบริการระหว่างกระบวนการได้ ทำให้บริการสาธารณะที่ออกมาในฐานะผลผลิตของระบบมีประสิทธิผลมากกว่าระบบทั่วไป (Brudney and England, 1983: 61-62; Whitaker, 1980: 245;

Bovaird, 2007: 856) กล่าวคือ Co-production ช่วยจัดการกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการจัดการบริการสาธารณะที่ไม่ประสบผลสำเร็จได้ (Needham, 2007: 222)



ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ Co-production

จากความสัมพันธ์ข้างต้น ย่อมแสดงให้เห็นว่า ในการ Co-production นั้น ตัวแทนรัฐอย่างข้าราชการ โดยเฉพาะข้าราชการระดับท้องถิ่นจะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติและทักษะในการจัดการบริการสาธารณะ โดยจะต้องปรับบทบาทมาเป็นผู้อำนวยความสะดวก หรือผู้ให้ความช่วยเหลือ และต้องไม่มองว่าผู้รับบริการที่มาร่วมการจัดการบริการสาธารณะเป็นผู้ป่วย หรือลูกค้า หรือผู้รับอีกต่อไป (Boyle and Harris, 2009: 17) ซึ่งจะทำให้ข้าราชการประจำและรัฐศาสตร์จะต้องหันมาให้ความสนใจกับข้าราชการระดับล่าง (low-paid frontline officials) และรูปแบบการจัดการบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (local public services) มากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ (Needham, 2007: 223; Brudney and England, 1983: 59, 64)

นอกจากจะปรับบทบาทภาครัฐแล้ว Co-production ยังปรับวิธีคิดและบทบาทของพลเมืองด้วย เพราะการร่วมกันผลิตนั้นจะช่วยให้เกิดทางเลือกในการจัดการบริการสาธารณะที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งพลเมืองในฐานะผู้ร่วมผลิตจะร่วมคิดและรับผิดชอบการจัดการบริการสาธารณะนั้นให้ประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาการจัดการบริการสาธารณะในระยะยาว รวมถึงการมองในเชิงป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งด้านการพัฒนาความเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบ และพัฒนาการจัดการบริการสาธารณะด้วย (Boyle and Harris, 2009: 17; Needham, 2007: 223; Meijer, 2011: 600)

แนวคิดการจัดการบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

วุฒิสาร ตันไชย (2547, หน้า 11) บทบาทของรัฐในการจัดการบริการสาธารณะในระดับจังหวัดและอำเภอ ได้แบ่งแยกบริการสาธารณะระดับชาติและบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นโดยยึดหลักเกณฑ์ที่เกิดจากแนวคิดและหลักการทางวิชาการเพื่อแบ่งแยกบริการสาธารณะโดยอาศัยหลักผลประโยชน์มหาชน หลักประสิทธิภาพในการจัดการ หลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นในการจัดการ หลักความสามารถของท้องถิ่น หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด หลักการกำหนดขนาดของการจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดการ หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดการออกจากกัน หลักการกำหนดหน้าที่

จัดบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะ และหลักการแบ่งตามประเภทขององค์การในการเป็นผู้จัดบริการสาธารณะ

สำหรับหลักการแบ่งตามประเภทขององค์การเป็นผู้จัดบริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ซึ่งพิจารณาจากลักษณะสำคัญสองประการ ได้แก่

1.1. เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

1.2. เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งเป็นภารกิจขั้นพื้นฐานของรัฐ เช่น ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในการรักษาความมั่นคงหรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ และการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

2. บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มักเป็นกิจการที่เกี่ยวกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ที่เกี่ยวกับสวัสดิการของประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง หรือเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

3. การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปขององค์กรร่วมในการจัดบริการสาธารณะนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างของตนให้แก่องค์กรร่วมดำเนินการได้ เช่น การจัดให้มีสหการหรือการจัดตั้งบริษัทจำกัดของท้องถิ่นต่าง ๆ

4. บริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแล เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้เด็ดขาด การจัดบริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแล

แนวคิดการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Les Services Publics Locaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Les Collectivités Locales) บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำกับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล (Les Services Publics Communaux) บริการสาธารณะระดับจังหวัด (Les Services Publics Départementaux) และบริการสาธารณะระดับภาค (Les Services Publics Régionaux) โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550)

1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ
2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข และสิ่งแวดล้อม
3. บริการสาธารณะทางการศึกษา และวัฒนธรรม
4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจสนองความต้องการแก่ลูกค้า ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการบริการได้ ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2552)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของผู้ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) โดยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. กิจกรรมกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการกระทำใด ๆ ของหน่วยให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ
2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ ค่าปรึกษา การรับประกัน เป็นต้น
3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ
4. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

เป้าหมายของการให้บริการ

1. ความสะดวกในการขอรับบริการ
2. ความรวดเร็ว
3. ความถูกต้อง
4. ความครบถ้วน
5. ความเสมอภาค
6. ความเป็นธรรม
7. ความทั่วถึง
8. การประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย
9. ความพอใจ
10. ปริมาณเพียงพอ
11. โปร่งใส
12. ตรวจสอบได้
13. บริการหลากหลายให้เลือก
14. เป็นกันเอง
15. ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก
16. เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศและท้องถิ่น

หลักการการให้บริการ

มณีรัตน์ แดงอ่อน (2551, หน้า 34) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุกจากแนวคิดของซวงส์ ฉายะบุตร ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่าที่ฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้เห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

การพัฒนาการให้บริการให้มีความประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถกระทำได้

3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรของความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก นอกจากนี้การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการสมควรจะได้รับ และควรให้คำแนะนำด้วยความพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีทัศนคติไม่ติดต่อการบริการของรัฐ ซึ่งอาจมองว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสาร การทำความเข้าใจกัน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ใหม่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้น ยอมรับฟังความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการ นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ส่งให้ผู้รับบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

5. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานราชการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการบริการที่เกิดจากความรู้สึกภายใน (Service Mind) ซึ่งจะช่วยให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงานราชการ อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดี และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคลากร รวมถึงภาพลักษณ์ที่เป็นองค์กรรวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ

6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

อำนาจ ตั้งเจริญชัย (2547, หน้า 35) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร ทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการ เกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า โดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วย

1. ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่ และขั้นตอนทางการบริการ
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน รับเงินในรูปบัตรเครดิต

เป็นต้น

ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีคุณลักษณะที่ดีดังนี้

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ ต่อผู้มาขอรับบริการ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้รับอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน

10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิก การพูด และความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่ามีความสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อขอรับบริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการ สามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพประกอบด้วย

1.1 สร้างความพอใจและความจงรักภักดี การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ผู้ใช้บริการตั้งใจและรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ไม่คุ้นเคยในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากผู้ใช้บริการจะยากเต็มทีในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย

1.2 การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพแล้ว

1.3 อิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการและเป็นพื้นฐานการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพการให้บริการ

1.4 เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทนอาจคิดกลยุทธ์ หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ตลาด หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจน คือ ผลิตภัณฑ์ในบริการธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แต่สิ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการมองเห็นความแตกต่างได้ คือ คุณภาพการให้บริการซึ่งเกิดขึ้นจากพนักงานทุกคนที่มอบบริการผ่านกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การบริการที่มีคุณภาพและได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

2. เชิงปริมาณ

2.1 ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาดจากการบริการย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ต้องมาตามแก้ไขและการสูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้นการปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการบริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ในที่สุดอาจจะเกิดขึ้นซ้ำได้ นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่จะใช้เวลาเงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้และเพื่อเป็นการชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไป

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้องค์กร เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับแล้วว่าคุ้มค่าที่ตอบความต้องการได้ย่อมทำให้ตัดสินใจได้ไม่ยาก การเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดและพอใจในบริการย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

การพิจารณาคุณภาพการบริการ เป็นการพิจารณาคุณภาพ 5 ด้าน ด้วยกัน คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2552)

1. คุณภาพด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารและสถานที่ เป็นต้น

2. คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น บุคลากร ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เป็นต้น
3. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยตนเอง
4. คุณภาพด้านสารสนเทศ เช่น ข้อมูลและประเภทสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความทันสมัย เป็นต้น
5. คุณภาพด้านเทคโนโลยี เช่น การนำระบบออนไลน์มาใช้ในรูปแบบของธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถเปิดบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ (สมิตส์ชฌกร, 2546)

1. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ ผู้รับบริการ ได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึง ถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้
 - 1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือและสร้างความมั่นใจและเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้
 - 1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น
 - 1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้าก็มีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7 ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ การศึกษา เป็นต้น

1.9 ค่าชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการ มีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช, 2544)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และ

ปฏิบัติการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการ เกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็น ภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550, หน้า 28)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่รับบริการ หรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนด ทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของ

ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

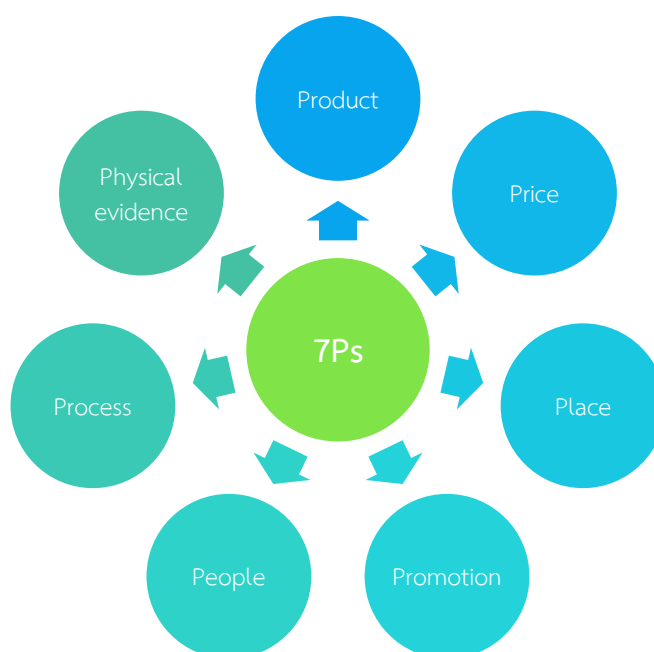
3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ

ส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ส่วนประกอบที่มีพื้นฐานจะมีอยู่ 4 ตัว ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมทางการตลาด และองค์ประกอบอีก 3 ส่วน คือ บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสภาพสิ่งแวดล้อม (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557) ซึ่งถูกนำเสนอเป็นครั้งแรก โดย (Bitner & Booms, 1981) เรียกว่า Service marketing mix (7Ps) ประกอบด้วย Product, Price, Place, Promotion, People, Process, และ Physical evidence ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps)

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งที่เสนอโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีก็ได้ ผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กรหรือบุคคล (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2552)

(ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2547) ได้สรุปองค์ประกอบการผลิตภัณฑ์บริการ ซึ่งประกอบด้วย

1. คุณประโยชน์หลักของการบริการ (Core benefit) คือ สิ่งพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับจากบริการนั้น โดยสิ่งที่จะตอบสนองคุณประโยชน์หลักของการบริการ คือ คุณสมบัติหลักของการบริการ (Core service) ที่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานที่มีต่อบริการ

2. คุณประโยชน์ส่วนเสริม (Supplementary) คือ สิ่งที่สร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้น ซึ่งคุณสมบัติส่วนเสริมหรือบริการส่วนเสริม (Supplementary service) ที่ช่วยขยายคุณประโยชน์หลักของบริการ จะเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้ลูกค้าได้ ได้แก่

2.1 บริการส่วนเสริมที่ช่วยอำนวยความสะดวก เช่น การให้ข้อมูลวิธีรับบริการ ตารางเวลาหรือชั่วโมงทำงาน ราคาหรือค่าใช้จ่าย ค่าแนะนำในการใช้บริการ การเตือนความจำ การแจ้งเงื่อนไขในการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข การจองล่วงหน้า รายงานสรุปการใช้บริการ และใบเสร็จหรือเอกสารที่ใช้เป็นหลักฐานในการส่งมอบบริการ ฯลฯ

2.2 บริการส่วนเสริมที่ช่วยขยายศักยภาพของการบริการ เช่น การให้คำปรึกษา การให้ความสะดวกสบาย การคุ้มกัน การยกเว้นเป็นกรณีพิเศษ ฯลฯ

ด้านราคา (Price)

(ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557) ให้ความหมายว่า ราคา หมายถึง การกำหนดอัตราในการแลกเปลี่ยน เพื่อใช้ดำเนินกิจกรรมทางการตลาดบริการ และสามารถสร้างรายได้ให้กับบริษัทได้ (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2547) ได้สรุปว่า การกำหนดราคาหรือค่าใช้จ่าย สำหรับการบริการบางอย่าง อาจจะถูกเรียกแตกต่างกันไป เช่น

สถานศึกษา เรียกเก็บ ค่าเล่าเรียน (tuition fee)

บริษัท วิชาชีพ ผู้ให้คำปรึกษา เรียกเก็บ ค่าปรึกษา (Fee)

ธนาคาร เรียกเก็บ ดอกเบี้ย (Interest)

รัฐ เรียกเก็บ ค่าใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกจากหน่วยงานต่าง ๆ และประชาชน เป็นภาษี (Tax) หรือค่าธรรมเนียม (Fee)

โดยค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการหรือราคา เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกำหนดจากคุณค่าสุทธิ (Net value) ที่ลูกค้าจะได้รับจากบริการ โดยค่าใช้จ่ายในการซื้อบริการนั้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวเงิน เป็นจำนวนเงินที่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ต้องจ่ายในการซื้อสินค้าและใช้บริการ เช่น ค่าเดินทาง ค่าบริการ ค่าสินค้าที่ต้องใช้ร่วมบริการ หรือค่าบำรุงรักษาหลังรับบริการ เป็นต้น

2. ค่าใช้จ่ายที่ไม่ใช่ตัวเงิน เป็นต้นทุนซึ่งถือเป็นความเสี่ยงของลูกค้าที่อาจจะต้องพบในการตัดสินใจซื้อและใช้บริการหนึ่ง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบคือ

2.1 เวลา ระยะเวลาทั้งหมดที่ลูกค้าใช้ไปกับการบริการ นับตั้งแต่เวลาในการหาข้อมูล เดินทางไปใช้บริการ รอรับบริการ และเวลาทั้งหมดที่ลูกค้าอยู่ในกระบวนการ

2.2 ความพยายาม ผู้ใช้บริการอาจต้องใช้ความพยายามเกี่ยวกับการบริการ ตั้งแต่การแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับการบริการนั้น ๆ การเดินทางไปยังสถานที่รับบริการ และรอคอยเพื่อที่จะใช้บริการนั้น

2.3 ความรู้สึก เมื่อลูกค้าเริ่มเข้ามาเกี่ยวข้องกับบริการ อาจเกิดความรู้สึกต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการนั้น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ ความเครียด อารมณ์เสีย และหงุดหงิด ที่เกิดจากความผิดพลาด ความยุ่งยากซับซ้อน หรือความไม่เพียงพอในกระบวนการซื้อและใช้บริการ

2.4 สิ่งที่กระทบต่อประสาทสัมผัสต่าง ๆ เช่น รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส ฯลฯ ซึ่งมีส่วนในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการเลือกซื้อและกลับมาใช้บริการซ้ำ

ด้านการจัดจำหน่าย (Place)

ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของการจัดจำหน่ายการบริการ ไว้ดังต่อไปนี้

ซูตริตัน เจริญสุข (2546 : 205) ให้ความหมายว่า การจัดจำหน่ายการบริการ หมายถึงวิธีการ หรือช่องทางที่จะนำบริการไปสู่ลูกค้า หรือผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงบริการของธุรกิจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ หรือเป็นกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการทั้งในด้านเวลาและสถานที่ เพื่อก่อให้เกิดการบริโภคอย่างแพร่หลายให้มากที่สุด

องค์ประกอบของการจัดจำหน่ายการบริการ

(ฉัตยาพร เสมอใจ, 2547) ได้สรุปองค์ประกอบของการจัดจำหน่ายการบริการที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

1. การจัดการด้านทำเลที่ตั้งของการบริการ หมายถึง อาณาบริเวณ หรือสถานที่ใด ๆ ที่ธุรกิจบริการจะไปตั้งอยู่เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าเป้าหมาย
2. การจัดการเวลาการรับบริการ หมายถึง การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบวิธีการหรือช่องทางในการส่งมอบบริการแก่ลูกค้าเป้าหมาย
3. การจัดการด้านช่องทางการจำหน่ายบริการ หมายถึง การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการกระจายบริการให้กว้างขวางและทั่วถึงยิ่งขึ้น โดยใช้ตัวแทนหรือคนกลางเข้ามาช่วยเป็นเครือข่ายหรือโยงใยในการบริการแก่ลูกค้าเป้าหมาย

การตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดจำหน่ายการบริการ

(ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557) ได้สรุปการตัดสินใจ เกี่ยวกับการจัดจำหน่ายการบริการจะต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 2 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงได้ หมายถึง ความง่ายและความสะดวกสบายในการซื้อ ในการใช้หรือในการรับบริการ เนื่องจากบริการมีลักษณะพิเศษที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน เราจึงไม่สามารถที่จะแยกการผลิตออกจากการบริโภคบริการได้ และลูกค้ามักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการด้วย ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องทำให้บริการสามารถเข้าถึงได้ ถ้าลูกค้าหรือผู้ให้บริการไม่สามารถที่จะเข้าถึงบริการได้ กระบวนการแลกเปลี่ยนบริการนั้นจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้และบริการนั้นจะไม่มีคุณค่าสำหรับลูกค้า

2. ความพร้อมที่จะให้บริการได้ หมายถึง ระดับความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถซื้อใช้หรือรับบริการได้ เนื่องจากบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ดังนั้นประเด็นที่

สำคัญก็คือ บริการจะต้องพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าในสถานที่และในเวลาที่ลูกค้าต้องการจะใช้บริการเสมอ บริการจะมีคุณค่าก็ต่อเมื่อบริการที่ผลิตขึ้นมาแล้วนั้นจะต้องพร้อมที่จะให้บริการได้ในขณะนั้นด้วย

การเลือกทำเลที่ตั้งสำหรับการให้บริการ

(ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557) กล่าวว่า การนำเสนอบริการให้กับลูกค้า นักการตลาดบริการควรให้ความสำคัญกับ 3 ปัจจัยที่สำคัญ คือ สถานที่ในการนำเสนอบริการและวิธีการนำเสนอ บริการ ความสำคัญของแหล่งที่ตั้งของสถานที่ให้บริการจะขึ้นอยู่กับประเภทของการนำเสนอบริการ และระดับของการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจแบ่งออกได้เป็น 3 กรณี ดังนี้

1. เมื่อลูกค้าต้องเดินทางไปรับบริการ ณ สถานที่ของผู้ให้บริการ เช่น ในกรณีของโรงแรม สโมสร และสถานออกกำลังกาย เป็นต้น ในกรณีนี้ทำเลที่ตั้งมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งผู้ประกอบการที่ให้บริการต้องเลือกทำเลที่ตั้งให้เหมาะสม โดยจะต้องคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้าในการมารับบริการเป็นหลัก ต้องคำนึงถึงทำเลที่ตั้งของคู่แข่งชั้นประกอบการพิจารณาด้วย เช่น กิจการอาจมีสาขาที่ให้บริการมากกว่า 1 แห่ง

2. เมื่อผู้ให้บริการสามารถเดินทางไปให้บริการแก่ลูกค้า ณ สถานที่ของลูกค้าได้ในกรณีที่ทำเลที่ตั้งมีความสำคัญน้อยลง เช่น บริการทำความสะอาด บริการส่งมอบสินค้าถึงบ้าน บริการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น ผู้ประกอบการอาจจะเลือกทำเลที่ตั้งที่อยู่ในย่านที่มีค่าใช้จ่ายต่ำกว่าได้ เพื่อเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินการของกิจการ

3. การให้บริการทางไกลในกรณีนี้ทำเลที่ตั้งไม่ค่อยเกี่ยวข้องโดยตรง กลยุทธ์ในการจัดจำหน่ายก็คือ พยายามนำเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการได้โดยสะดวก เช่น เครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติของธนาคาร การให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ การให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น วิธีการเหล่านี้สามารถช่วยแก้ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของผู้ให้บริการการส่งมอบบริการ

(ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) กล่าวว่า ช่องการจำหน่ายการบริการสามารถทำได้ 4 วิธี ดังนี้

1. การให้บริการผ่านร้าน การให้บริการแบบนี้เป็นแบบที่ทำกันมานาน เช่น ร้านตัดผม ร้านซักรีด ร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมาพบกัน ณ สถานที่แห่งหนึ่งโดยการเปิดร้านค้าขึ้นมา

2. การให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ เป็นการส่งพนักงานไปให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่อื่นตามความสะดวกของลูกค้า เช่น การบริการจัดส่งอาหารตามสั่ง การให้บริการส่งพยาบาลไปดูแลผู้ป่วย การให้บริการแบบนี้ธุรกิจไม่ต้องมีการจัดตั้งสำนักงานที่หรูหราหรือการเปิดเป็นร้านค้า สำนักงานอาจจะที่บ้านเจ้าของหรืออาจจะมีสำนักงานแยกต่างหากแต่ลูกค้าติดต่อธุรกิจด้วยการใช้โทรศัพท์หรือโทรสาร เป็นต้น

3. การให้บริการผ่านตัวแทนการให้บริการแบบนี้เป็นการขยายธุรกิจด้วยการขายแฟรนไชส์หรือการจัดตั้งตัวแทนในการให้บริการ เช่น แมคโดนัลด์หรือเคเอฟซีที่ขยายธุรกิจไปทั่วโลก บริษัทการบินไทย ขายตัวเครื่องบินผ่านบริษัทท่องเที่ยว และโรงแรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเซอรอตัน เป็นต้น

4. การให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการแบบนี้เป็นการที่ค่อนข้างใหม่ โดยอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยลดต้นทุนจากการจ้างพนักงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปได้อย่างสะดวก และทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เช่น การให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เครื่องชั่งน้ำหนักหยอดเหรียญตามศูนย์การค้า การให้บริการดาวน์โหลดข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

การส่งเสริมการตลาด เป็นกิจกรรมทางการตลาดที่ใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และองค์ เพื่อเพิ่มความต้องการซื้อและเพื่อให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2547)

วัตถุประสงค์ของการส่งเสริมการตลาดบริการ

ซูดีรัตน์ เจริญสุข (2546 : 234) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการส่งเสริมการตลาดเปรียบเสมือน เป้าหมายปลายทางของการส่งเสริมการตลาดว่าบริษัทต้องการบรรลุถึงสิ่งใดในกระบวนการส่งเสริม การตลาดสำหรับธุรกิจมักเริ่มต้นจากการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการและการกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน วัตถุประสงค์ของการส่งเสริมการตลาดจะเป็นส่วนสำคัญต่อการออกแบบ การคัดเลือกเครื่องมือที่เหมาะสมมาใช้ วัตถุประสงค์ของการส่งเสริมการตลาดโดยทั่วไปมีดังนี้

1. เพื่อเพิ่มการรู้จัก
2. เพื่อสร้างความสนใจ
3. เพื่อสร้างความต้องการที่จะซื้อ
4. เพื่อเพิ่มยอดขาย

กระบวนการส่งเสริมการตลาดบริการ

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2552) กล่าวว่า การส่งเสริมการตลาดบริการเป็นการสื่อสารทางการตลาดที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับการส่งเสริมการตลาดโดยทั่ว ๆ ไป ซึ่งสามารถอาศัยกระบวนการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การกำหนดกลุ่มผู้รับข่าวสาร
2. การกำหนดวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร
3. การออกแบบข่าวสาร
4. การเลือกช่องทางการติดต่อสื่อสาร
5. การกำหนดงบประมาณ
6. การตัดสินใจเกี่ยวกับส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด
7. การวัดผลการส่งเสริมการตลาด
8. การบริหารกระบวนการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารทางการตลาด

การติดต่อสื่อสารทางการตลาด สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2547)

1. การติดต่อสื่อสารโดยใช้บุคคล (Personal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารแบบสอบถามระหว่างบุคคลต่อบุคคลที่สามารถโต้ตอบได้ทันที ได้แก่ การใช้พนักงาน การติดต่อทางโทรศัพท์ การจัดหน่วยบริการลูกค้า การฝึกอบรมลูกค้า การสื่อสารแบบปากต่อปาก ฯลฯ

2. การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้บุคคล (Impersonal communication) หรือการติดต่อสื่อสารโดยผ่านสื่อ (Medium communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ใช้สื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร มีลักษณะเป็นการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว ที่ผู้รับสารไม่สามารถตอบโต้ได้เหมาะสำหรับการติดต่อสื่อสารกับคนกลุ่มใหญ่ ได้แก่ การโฆษณา การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย ฯลฯ

ด้านบุคลากรการบริการ

ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของบุคลากรการบริการ ไว้ดังต่อไปนี้

บุคลากรการบริการ หมายถึง บุคคลที่ต้องพบปะและให้บริการลูกค้าโดยตรง (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) และพนักงานในส่วนสนับสนุนก็จะทำหน้าที่ให้การสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้การบริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์

บุคลากรการบริการ หมายถึง บุคคลทุก ๆ คนที่มีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ (ธีรภินันท์ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557)

จากคำจำกัดความข้างต้น สรุปได้ว่า บุคลากรการบริการ หมายถึง บุคคลทุก ๆ คนที่ต้องพบปะและให้บริการในองค์กรธุรกิจบริการนั้น และเป็นส่วนในการสนับสนุนในการทำหน้าที่ให้การสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้การบริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ หรือลักษณะประจำตัวซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิ์ หรือความเหมาะสม คุณสมบัติของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555)

1. มีจิตใจรักงานบริการ
2. บุคลิกภาพและการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
3. มีเทคนิคในการให้บริการ
4. มีความรู้ในงานที่ให้บริการ
5. มีความช่างสังเกต
6. มีความกระตือรือร้น
7. มีกิริยาวาจาสุภาพ
8. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
9. สามารถควบคุมอารมณ์ได้
10. มีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
11. มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ
12. มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

ด้านกระบวนการบริการ

กระบวนการบริการ หมายถึง ขั้นตอน หรือกระบวนการในการให้บริการ ระเบียบรวมทั้งวิธีการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างและการนำเสนอบริการให้กับลูกค้า เช่น การตัดสินใจในเรื่องนโยบายที่เกี่ยวกับลูกค้าและบุคลากรขององค์กร เป็นต้น (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557)

ความสำคัญของกระบวนการบริการ

(ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557) กระบวนการในการบริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการและลูกค้าดังต่อไปนี้

1. สำหรับกิจการ

- 1.1 ช่วยให้ต้นทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง
- 1.2 ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางตำแหน่งบริการ
- 1.3 ช่วยให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น
- 1.4 ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบในการแข่งขัน
- 1.5 ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย

2. สำหรับลูกค้า

- 2.1 โดยทั่วไปลูกค้ามักจะมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของบริการด้วย
- 2.2 กระบวนการในการบริการที่ดีมีส่วนช่วยให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ
- 2.3 การปรับเปลี่ยนกระบวนการให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นช่วยให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ

มากขึ้น

ปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกระบวนการบริการ

(ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557) กล่าวว่า ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการบริการ นักการตลาดบริการควรจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ระดับของการมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการบริการ กระบวนการบริการจะแตกต่างกันตามระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้าที่แตกต่างกัน เช่น กระบวนการบริการในกรณีที่ลูกค้าต้องบริการตนเองจะแตกต่างจากกรณีที่มีพนักงานให้บริการลูกค้า เป็นต้น

2. สถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการ สถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการ มีความสำคัญต่อการออกแบบกระบวนการบริการให้ลูกค้าในสถานที่เฉพาะของกิจการบริการต่าง ๆ เช่น โรงภาพยนตร์หรือร้านซักรีด เป็นต้น จะแตกต่างจากในกรณีที่กระบวนการบริการลูกค้าของสถานที่ลูกค้าเอง เช่น กรณีของการบริการกำจัดปลวก เป็นต้น

3. ประเภทของการบริการ บุคคลหรือใช้เครื่องมือเป็นหลักในการบริการ การออกแบบกระบวนการจะต้องพิจารณาว่าบริการนั้นใช้บุคคลเป็นหลัก เช่น บริการที่ปรึกษาด้านการจัดการธุรกิจ เป็นต้น หรือว่าใช้เครื่องมือเป็นหลัก เช่น บริการจากเครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น

4. ระดับของการติดต่อกันระหว่างพนักงานและลูกค้ามากหรือน้อยนั้น มีผลกระทบต่อรูปแบบของกระบวนการ กล่าวคือ ในกรณีที่ระดับของการติดต่อกันน้อย เช่น การจองตั๋วภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น จะมีกระบวนการที่แตกต่างกับกรณีที่มีระดับของการติดต่อกันมาก เช่น การเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล เป็นต้น

5. ระดับของความเป็นมาตรฐานในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมของกระบวนการควรพิจารณาว่าการนำเสนอบริการนั้นมีรูปแบบเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมดทุกครั้ง เพื่อการควบคุม

คุณภาพและลดต้นทุนในการดำเนินการ หรือว่าอาจมีการนำเสนอบริการในลักษณะที่แตกต่างจากมาตรฐานได้ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

6. ระดับความซับซ้อนของบริการจะเกี่ยวข้องกับจำนวนของลำดับขั้นตอนหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนมาก เช่น บริการรับจัดงานแต่งงาน ซึ่งแตกต่างจากกระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนน้อย เช่น บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น

ด้านสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของการบริการ

(ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพหมายถึง อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งลิโอบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใดบริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ

(ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพหมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้าและกิจการมีปฏิสัมพันธ์กันและองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของบริการ ประกอบด้วย อาคารสำหรับบริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ลิโอบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่งป้าย ประชาสัมพันธ์

หน้าที่ของลักษณะทางกายภาพของการบริการ

ชุตีรัตน์ เจริญสุข (2546 : 149) กล่าวว่า ธุรกิจบริการมีการใช้หลักฐานทางวัตถุหรือลักษณะทางกายภาพของการบริการเป็นส่วนหนึ่งของส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยมีบทบาทหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. เป็นสื่อที่ใช้เรียกร้องความสนใจ จูงใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและทำให้บริษัทแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายใน เป็นต้น
2. เป็นสื่อในการสร้างข่าวสาร เพื่อติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับลักษณะเด่นและระดับคุณภาพของการบริการ เช่น สัญลักษณ์ของบริษัท การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและก้าวหน้าของบริษัท เป็นต้น
3. เป็นสื่อที่ก่อให้เกิดผลในทางที่ดีขึ้น กระตุ้นให้ลูกค้ามีความต้องการอยากใช้บริการของบริษัทเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ลูกค้าจะสัมผัสถึงระดับคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อได้ยาก ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าที่มีตัวตน ฉะนั้นการสร้างลักษณะทางกายภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น

ดังนั้น ลักษณะทางกายภาพของการบริการ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ลิโอบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่

ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใด บริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ

โดยในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดบริการมาประยุกต์ใช้ โดยได้นำมาเปรียบเทียบกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายบริการ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อช่องทางการให้บริการ
2. ด้านกระบวนการบริการ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านบุคลากรบริการ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก

แนวคิดและทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์

ความหมายของชุมชน

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของชุมชน คือกลุ่มคนที่อาศัยกัน ขนาดเล็ก อาศัยอยู่ในบริเวณเดียวกัน และมีผลประโยชน์ร่วมกัน

ชิรวัดน์ นิเจนตร (2528) กล่าวว่าชุมชนหมายถึง การที่คนจำนวนหนึ่งอาศัยอยู่ในที่แห่งหนึ่ง มีความเชื่อ กิจกรรมต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกัน คุณลักษณะเหล่านี้มีลักษณะเด่นเพียงพอเพื่อให้สมาชิกตระหนักและเกื้อกูลกัน

พิชัย หิริญเจริญ (2527) กล่าวว่าไว้ในชุมชนแต่ละแห่ง นอกจากจะมีประชาชนอาศัยอยู่แล้วยังประกอบด้วยสถานที่ สถาบันต่าง ๆ ประชาชนกับองค์กรเหล่านี้เมื่ออยู่ใกล้เคียงกัน ย่อมมีการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและพึ่งพอาศัยกัน

กิตติมา กมลพันธุ์ฤกษ์ (2537) กล่าวว่า ชุมชนหมายถึงกลุ่มประชาชนหรือเพื่อนบ้านที่เกี่ยวข้องกันอาศัยอยู่กัน มีศิลปะ วัฒนธรรมและประเพณีใกล้เคียงกัน มีความสนใจผลประโยชน์ที่ต้องเอื้อเพื่อเอื้อแก่กันรวมไปถึงการมีวิถีชีวิตความเป็นอยู่ผูกพันเหนียวแน่น ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

จากความหมายต่าง ๆ ของชุมชนข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ชุมชน หมายถึง กลุ่มคนที่อาศัยอยู่รวมกันในพื้นที่ใกล้เคียงกัน มีการทำกิจกรรม เรียนรู้ ติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน มีการอาศัยทรัพยากรบริเวณนั้นในการดำรงชีวิตประจำวันหรือประกอบอาชีพ ส่งผลให้คนในชุมชนเกิดการตระหนักรักและร่วมกันอนุรักษ์ วิถีชีวิต ประเพณีและทรัพยากรให้คงอยู่กับชุมชนถาวร

ชุมชนสัมพันธ์

เสรี วงศ์มณฑา (2542) กล่าวว่าชุมชนสัมพันธ์ หมายถึง การที่องค์กรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะชุมชนที่อาศัยรอบบริเวณองค์กร

บัญญัติ คำบุญวัฒน์ (2532) กล่าวว่า องค์กรและประชาชนจะอยู่อย่างโดดเดี่ยวไม่ได้ ประชาชนไม่สามารถดำรงชีวิตอย่างสะดวกสบายได้ เมื่อขาดองค์กรให้การสนับสนุน ด้านอาชีพของคนในชุมชน รวมทั้ง สนับสนุนด้านกีฬา วัฒนธรรมของชุมชนรอบ ๆ องค์กร ในขณะที่เดียวกันองค์กรก็จะไม่สามารถทำธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากขาดการสนับสนุนและการให้ความร่วมมือของประชาชนที่อาศัยอยู่รอบ ๆ องค์กร ซึ่งหน้าที่ที่องค์กรควรตระหนักถึงความรับผิดชอบที่มีต่อชุมชนและกิจกรรมที่ชุมชนให้ความร่วมมือกับองค์กร คือ “กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์”

ดังนั้นสามารถกล่าวโดยสรุปถึงความหมายของชุมชนสัมพันธ์ว่าหมายถึง การเสริมสร้างความเข้าใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างองค์กรกับชุมชนในท้องถิ่นที่องค์กรมีการดำเนินกิจการอยู่ ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ถึงความต้องการและทัศนคติของชุมชนที่มีต่อองค์กรและการดำเนินงานขององค์กร

กลุ่มเป้าหมายที่สำคัญมากที่สุดกลุ่มหนึ่งขององค์กรต่าง ๆ คือ “ชุมชน” ซึ่งเป็นบ้าน/ที่ตั้งขององค์กร การมีสัมพันธภาพที่ดีกับชุมชนทำให้ชุมชนมีโอกาสและยินดีที่จะเข้าร่วมกับกิจกรรมขององค์กร องค์กรเองสามารถส่งข้อมูลข่าวสารให้แก่ชุมชนด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ใช้สื่อสิ่งพิมพ์ หรือการประชุมกับคนในชุมชน

ดังนั้นการดำเนินกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
2. สร้างความรูความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่เหมาะสม
3. มีส่วนรวมในการลดบรรยากาศความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม

หลักการของการทำชุมชนสัมพันธ์

เสรีย์ วงศ์มณฑา (2552) ได้กล่าวแนวทางหลักการสร้างชุมชนสัมพันธ์ไว้ 8 ประการดังนี้

1. องค์กรต้องรู้จักให้ความร่วมมือ (Participate) กับกิจกรรมชุมชน เช่น ชุมชนรอบ ๆ มีงานกีฬา งานเทศกาลประจำปี บริษัทหรือองค์กรควรเข้าไปร่วมจัดงานด้วย อาจจะเป็นการพิจารณาเป็นผู้สนับสนุนสปอนเซอร์ หรือส่งพนักงานร่วมทำกิจกรรมกับชุมชน

2. เมื่อบริษัทเข้าไปตั้งในชุมชนควรจ้างแรงงานในชุมชน โดยเฉพาะแรงงานที่ไม่เน้นทักษะซึ่งให้เลือกพนักงานที่มาจากรอบชุมชนมากกว่าบุคคลภายนอก เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์กับองค์กร เพื่อให้คนในชุมชนรอบองค์กรเกิดความรูสึกว่าองค์กรเข้ามาสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชน และทำให้ประชาชนรอบองค์กรไม่เกิดการต่อต้านหรือมีอคติ

3. คนในชุมชนต้องการให้ชุมชนมีความสวยงามสะอาด เช่น สนามเด็กเล่น สวนสาธารณะ ซึ่งองค์กรสามารถสร้างสิ่งเหล่านี้ให้กับชุมชน โดยองค์กรเป็นผู้ดูแลและสนับสนุนกิจกรรม

4. คนในชุมชนต้องการความปลอดภัย เมื่อองค์กรได้เข้าไปทำกิจกรรมรอบ ๆ ชุมชนต้องสร้างความเชื่อมั่นให้คนในชุมชนรู้สึกปลอดภัยจากภัยอันตราย เช่น ติดป้ายลดความเร็วอยู่ในเขตชุมชน หรือชะลอความเร็ว เพื่อเป็นการป้องกันอุบัติเหตุ

5. การพัฒนาชุมชน เป็นการสร้างสรรค์ที่ดึงมาและอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนด้านต่าง ๆ เช่น การศึกษา ศาสนา เศรษฐกิจ สุขภาพอนามัย สวัสดิการสังคม ดังนั้นองค์กรควรเข้าไปมีส่วนร่วมหรือสนับสนุนด้านต่าง ๆ เช่น สร้างอาคารเรียน ส่งเสริมสนามกีฬาประจำชุมชน ส่งเสริมด้านดนตรี สร้างโบสถ์ ทำนุบำรุงศาสนา สิ่งเหล่านี้ถือว่าการพัฒนาชุมชน

6. องค์กรจะต้องดูแลด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน เช่น ปลูกต้นไม้ขจัดสารพิษ ทำถังขยะ บ่อบำบัดน้ำเสียให้กับชุมชน สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ชุมชนต้องการให้องค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา

7. องค์กรต้องเป็นผู้อุปถัมภ์ให้กับชุมชนในกรณีที่มีการจัดงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งชุมชนส่วนใหญ่มีงบประมาณไม่เพียงพอ องค์กรจึงควรเข้าไปสนับสนุนเพื่อสร้างความรู้สึที่ดี ๆ และเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีให้กับสมาชิกในชุมชน

8. การทำการกุศล เป็นการทำกิจกรรมใด ๆ ที่ช่วยเหลือสังคม เช่น การบริจาคสิ่งของเงินทอง หรือช่วยในด้านใดด้านหนึ่งแก่ชุมชน

วิธีดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์

1. พบปะพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ
2. เยี่ยมเยือนพื้นที่/ชุมชน (site visit) เพื่อรับฟังข้อร้องเรียน ข้อวิตกกังวล และความ
 ขุ่นเคืองใจต่าง ๆ
3. การสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับชุมชน
4. การสนทนากลุ่มย่อย
5. การจัดเวทีสาธารณะ
6. การเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน
7. การจัดประชุมเพื่อชี้แจงและรับฟังความคิดเห็น
8. การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ
9. การจัดประชาพิจารณ์

แนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วม

ความหมายของการมีส่วนร่วม

ความหมายของการมีส่วนร่วม มีนักวิชาการทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่มีความรู้ความสามารถ และทำวิจัย แต่งตำรา เกี่ยวกับเรื่องนี้มานาน ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม ดังรายละเอียด ดังนี้

Arnstien (1969) การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าไปมีส่วนร่วมโดยไม่มีบทบาทอะไรเลย ย่อมไม่ได้ผลการมีส่วนร่วมที่มีคุณภาพนั้น ผู้เข้าร่วมจะต้องรู้จักใช้อำนาจและสามารถควบคุมกิจกรรมนั้นได้จึงจะทำให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพ

Berkley (1975) การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ผู้นำเปิดโอกาสให้ผู้ตามทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมตัดสินใจในการทำงานเท่าที่จะสามารถกระทำได้

William Erwin (1976) การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ แก้ปัญหาของตนเอง

Cohen & Uphoff (1981) การมีส่วนร่วม หมายถึง สมาชิกของชุมชนต้องเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องใน 4 มิติ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมการตัดสินใจว่าควรทำอะไรและทำอย่างไร 2) การมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนา รวมทั้งลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ 3) การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ

United Nations (1981) การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าร่วมอย่างกระตือรือร้นและมีพลังของประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดเป้าหมายของสังคมและการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และปฏิบัติตามแผนการหรือโครงการต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ

Putti (1987) การมีส่วนร่วม หมายถึง พื้นฐานของกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะส่งผลให้การบริหารจัดการมีลักษณะกว้าง ซึ่งเป็นทางหนึ่งที่จะทำให้การมีส่วนร่วมขยายไปสู่การปฏิบัติงานในระดับล่างขององค์การ

นิคม ผัดแสน (2540) การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ให้ประชาชนได้คิดค้นแนวทางขึ้นเอง เป็นผู้กำหนดการตัดสินใจ คิดค้นปัญหา และการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ เช่น แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ และสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ

อุทัย บุญประเสริฐ (2542) การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้สมาชิกของชุมชนและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตัดสินใจในกิจกรรมใด ๆ ให้ความช่วยเหลือและมีอิทธิพลต่อการดำเนินกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อประชาชน

พีระ พรนวม (2544) การมีส่วนร่วม หมายถึง เป็นการกระจายอำนาจให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาปัญหาความต้องการร่วมกัน ในการตัดสินใจร่วมกัน วางแผนดำเนินงานหรือแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ดำเนินการหรือปฏิบัติงานร่วมกัน ตลอดจนรับรู้ผลดีเสียจนเกิดความภาคภูมิใจร่วมกัน

สมยศ นาวิการ (2545) การมีส่วนร่วมหมายถึงกระบวนการของการให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ (Participative Management) เน้นการมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแท้จริงของบุคคล ใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความเชี่ยวชาญของพวกเขาในการแก้ปัญหาของการบริหาร

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546) การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่ไม่เคยได้เข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ หรือเข้าร่วมการตัดสินใจหรือเคยเล็กน้อยได้เข้าร่วมด้วยมากขึ้น เป็นไปอย่างมีอิสรภาพ เสมอภาค มิใช่เพียงมีส่วนร่วมอย่างผิวเผินแต่เข้าร่วมด้วยแท้จริงยิ่งขึ้น

จิราภรณ์ ศรีคำ (2547) การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลที่มีความสนใจหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องเดียวกันเข้ามาร่วมกัน เพื่อปฏิบัติการกิจ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การดำเนินงาน การรับทราบผลการดำเนินงาน การติดตามประเมินผล หรือร่วมกันทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตกลงกันไว้

จินตนา สุจจันท์ (2549) การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการดำเนินงานรวมพลังประชาชนกับองค์กรของรัฐหรือองค์กรเอกชนเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาของชุมชน โดยให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมวางแผน ปฏิบัติและประเมินงาน เพื่อแก้ปัญหาของชุมชน

ทรงวุฒิ เรื่องวาทศิลป์ (2550) การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีบทบาทร่วมในกิจกรรมทุกประการตามกำลังความสามารถของสมาชิกไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจ การดำเนินกิจกรรม การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลร่วมกัน นำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานในกลุ่มให้มีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้น

สัณญา เคนาภูมิ (2551) การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่สมาชิกได้มีโอกาสร่วมคิดร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติตามโครงการ ร่วมติดตามประเมินผลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์ ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมจะต้องมาจากความสมัครใจ พึงพอใจ และได้รับผลประโยชน์ที่เกิดจากชุมชนโดยส่วนรวมร่วมกัน

เมตต์ เมตต์การุณจิต (2553) การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม ไม่ว่าจะเป็ทางตรงหรือทางอ้อม ในลักษณะของการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ร่วมติดตามผล

โดยสรุป การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกภาคส่วนร่วมมือกันการตัดสินใจ การดำเนินกิจกรรม การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลร่วมกันเป็นไปอย่างมีอิสรภาพ เสมอภาคนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานเพื่อพัฒนาหรือใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความเชี่ยวชาญของแต่ละคนในการแก้ปัญหาของชุมชนและพัฒนางานในกลุ่มให้มีความโปร่งใสและให้มีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้น

กระบวนการมีส่วนร่วม

เมื่อกล่าวถึงกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนแล้ว จะต้องนึกถึงกระบวนการที่จะให้ประชาชนได้เข้ามามีบทบาทในทุกขั้นตอนของการมีส่วนร่วม เพราะอย่างน้อยที่สุดประชาชนจะต้องได้รับรู้ขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการตัดสินใจ ขั้นตอนการดำเนินงาน และขั้นตอนในการประเมินผลงาน เพื่อให้รับรู้ถึงความเป็นไปในกิจกรรมสาธารณะต่าง ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้น กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน มีนักวิชาการที่ได้ทำการวิจัย ได้กล่าวถึงกระบวนการมีส่วนร่วมตามประเด็นสำคัญต่าง ๆ เช่น

ถวิลวดี บุรีกุล (2543) ได้กล่าวถึงกระบวนการมีส่วนร่วมที่นำมาประมวลเป็นระดับไว้ได้อย่างน่าสนใจ โดยถวิลวดีได้ทำวิจัยเรื่องประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และได้ข้อสรุปถึงกระบวนการมีส่วนร่วม ควรจะมีลำดับขั้นตอนประกอบไปด้วย การให้ข้อมูล การเปิดรับความคิดเห็นของประชาชน การปรึกษาหารือการวางแผนร่วมกัน การร่วมปฏิบัติและการควบคุมติดตามโดยประชาชน โดยเป็นการเริ่มจากการสื่อสารทางเดียว ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลแต่เพียงอย่างเดียวไปจนถึงสื่อสารสองทางที่เป็น การปรึกษาหารือ ร่วมคิด ร่วมวางแผน และเมื่อสื่อสารกันเข้าใจตรงกันแล้ว จึงเป็นการร่วมทำ และในที่สุดเป็นการร่วมติดตามควบคุม ซึ่งนับเป็นขั้นตอนของการมีส่วนร่วมสูงสุด

อภิญา กังสนารักษ์ (2544) ได้นำเสนอกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนว่า ชุมชนต้องมีส่วนร่วมใน 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการริเริ่มโครงการ ร่วมค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาภายในชุมชน ร่วมตัดสินใจกำหนดความต้องการและร่วมลำดับความสำคัญของความต้องการ 2) การมีส่วนร่วมในขั้นการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์วิธีการแนวทางการดำเนินงาน รวมถึงทรัพยากรและแหล่งวิทยากรที่จะใช้ในโครงการ 3) การมีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินโครงการ ทำประโยชน์ให้แก่โครงการ โดยร่วมช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์ วัสดุอุปกรณ์ และแรงงาน 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ เพื่อให้รู้ว่าผลจากการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยสามารถกำหนดการประเมินผลเป็นระยะต่อเนื่องหรือประเมินผลรวมทั้งโครงการในคราวเดียวกันได้

ประพันธ์ สร้อยเพชร (2547) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมที่แท้จริงน่าจะประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก คือ 1) การค้นหาปัญหาและสาเหตุ 2) การวางแผนดำเนินกิจกรรม 3) การลงทุนและการปฏิบัติงาน 4) การติดตามและประเมินผล ในขณะที่เดียวกันสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2548) ได้ชี้ให้เห็นถึงประเด็นสำคัญของกระบวนการมีส่วนร่วมที่มีความลึกลงไปอีก ได้แก่ 1) การตัดสินใจและผลกระทบที่สำคัญ 2) การตัดสินใจจะมีผลกระทบต่อบางคนมากกว่าคนอื่น 3) การตัดสินใจจะมีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของบางคนหรือกลุ่มคนที่มีอยู่เดิม 4) การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีความขัดแย้งอยู่ก่อนแล้ว 5) ความจำเป็นเพื่อให้มีการสนับสนุนต่อผลการตัดสินใจ ส่วน อคิน รพีพัฒน์ (2547) ได้แบ่งขั้นตอนการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1) การกำหนดปัญหา สาเหตุของปัญหา ตลอดจนแนวทางแก้ไข 2) การตัดสินใจเลือกแนวทางและวางแผนพัฒนา แก้ไขปัญหา 3) การปฏิบัติงานในกิจกรรมการพัฒนาตามแผน 4) การประเมินผลงานกิจกรรมการพัฒนา

ทรงวุฒิ เรื่องวาทศิลป์ (2550) ได้ทำวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ได้ใช้หลักการที่อิงไปในแนวทางของนโยบาย และได้พบว่าแท้จริงแล้วกระบวนการมีส่วนร่วมมีลักษณะที่คล้ายกับการกำหนดนโยบาย เพราะท้ายที่สุดของการกำหนดนโยบาย คือ การตัดสินใจและการตัดสินใจนี้เอง จึงเป็นเหตุเบื้องต้นของการกำหนดนโยบาย และเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้

เข้ามาแสดงความคิดเห็นเหมือนหนึ่งเป็นการขัดเกลานโยบายให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน ตามแนวคิดของ ทรงวุฒิ เรื่องวาทศิลป์แล้ว กระบวนการมีส่วนร่วมน่าจะเริ่มจาก

- 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม
- 3) การมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบการประเมินผล ในขณะที่ เมตต์ เมตต์การุณจิต (2553) ได้กล่าวถึงกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยที่มีความสอดคล้องกับ ทรงวุฒิ เรื่องวาทศิลป์ แต่ได้เพิ่มบางประเด็นที่เห็นว่า ยังมีข้อบกพร่องและอาจจะเสริมประเด็นดังกล่าวให้มีความชัดเจนขึ้น โดยเริ่มจาก 1) การมีส่วนร่วมในการค้นหาสาเหตุ และความต้องการ 2) มีส่วนร่วมในการวางแผน 3) มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 4) มีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ 5) มีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล 6) มีส่วนร่วมในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

แต่อย่างไรก็ตาม แนวคิดของ ทรงวุฒิ เรื่องวาทศิลป์ และเมตต์ เมตต์การุณจิต ยังคงมีลักษณะในเชิงแคบ หากแต่ ยูวัฒน์ วุฒิเมธี (อ้างใน จิราภรณ์ ศรีคำ, 2547) ได้ให้ความเห็นในกระบวนการมีส่วนร่วมที่ลึก หรือเป็นการต่อเติมประเด็นสำคัญในกระบวนการมีส่วนร่วมมากกว่า ซึ่งยูวัฒน์ วุฒิเมธี ได้เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมไปในทางของการพัฒนาชุมชน โดยการบูรณาการแนวทางที่เป็นนโยบายเข้ากับการพัฒนา จึงสะท้อนแนวคิดในเชิงสังคมมากกว่า ตามแนวคิดของเขาแล้ว กระบวนการมีส่วนร่วมจะต้องเริ่มจาก 1) การมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร 2) การมีส่วนร่วมในการคิด 3) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 4) การมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินการ 5) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล 6) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ สอดคล้องกับแนวคิดของ วรณศิลป์ พีระพันธุ์ (2553) ได้กล่าวถึง กระบวนการมีส่วนร่วมในการวางแผนของประชาชนประกอบไปด้วย 1) การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร 2) การให้ความเห็น 3) การประชุมรับฟังความเห็น 4) การร่วมตัดสินใจ 5) การทำงานร่วมกัน

จากแนวคิดกระบวนการมีส่วนร่วมที่นักวิชาการทั้งหลายได้ให้ทรรศนะไว้ในเบื้องต้นที่กล่าวมา มีความหลากหลายในประเด็นมากพอสมควร แต่อย่างไรก็ตาม หากนำมาประมวลให้เป็นลักษณะที่เป็นระบบตามแนวคิดของ Cohen, J.M., & Uphoff, N.T. (1980) จะเห็นว่า มีความเป็นระบบในเรื่องของประเด็นสำคัญ โดยเขาได้มีการนำเอากระบวนการมีส่วนร่วมจากนักวิชาการทั้งหลายมาประมวลเป็นแนวคิดหลัก และได้จำแนก รูปแบบกระบวนการมีส่วนร่วม ดังนี้

ขั้นที่ 1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ในกระบวนการของการตัดสินใจ นั้น ประการแรกสุดที่ต้องกระทำ คือ การกำหนดความต้องการและการจัดลำดับความสำคัญ ต่อจากนั้นก็เลือกนโยบายและประชาชนที่เกี่ยวข้อง การตัดสินใจนี้เป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ต้องดำเนินการไปเรื่อย ๆ ตั้งแต่การตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น การตัดสินใจในช่วงดำเนินการวางแผน และการตัดสินใจในช่วงการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

ขั้นที่ 2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Implementation) ในส่วนที่เป็นองค์ประกอบของการดำเนินงานโครงการนั้นได้มาจากคำถามว่าใครจะทำประโยชน์ให้แก่โครงการได้บ้างและจะทำประโยชน์ได้โดยวิธีใด เช่น การช่วยเหลือด้านทรัพยากร การบริหารการงานและการประสานงานและการขอความช่วยเหลือ เป็นต้น

ขั้นที่ 3 การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefits) ในส่วนที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ นอกจากความสำคัญของผลประโยชน์ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงการกระจายผลประโยชน์ภายในกลุ่มด้วย ผลประโยชน์ของโครงการนี้รวมทั้งผลที่เป็นประโยชน์ทางบวก

และผลที่เกิดขึ้นในทางลบที่เป็นผลเสียของโครงการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์และเป็นโทษต่อบุคคลและสังคมด้วย

ขั้นที่ 4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) การมีส่วนร่วมในการประเมิน ผลนั้น สิ่งสำคัญจะต้องสังเกต คือ ความเห็น (Views) ความชอบ (Preferences) และความคาดหวัง (Expectation) ซึ่งมีอิทธิพลสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มต่าง ๆ ได้

โดยสรุป กระบวนการมีส่วนร่วมในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะมุ่งให้ความสนใจถึงกระบวนการมีส่วนร่วมในประเด็น การมีส่วนร่วมในการค้นหาสาเหตุ และความต้องการ การมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินการ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล มีส่วนร่วมในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

ประเภทการมีส่วนร่วม

เฉลียว บุรีภักดี และคนอื่น ๆ (2545) สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของชุมชน แบ่งได้ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมแบบชายขอบ (Marginal Participation) เป็นการมีส่วนร่วมที่เกิดจากความสัมพันธ์เชิงอำนาจไม่เท่าเทียมกันกล่าวคือ ฝ่ายหนึ่งรู้สึกด้อยอำนาจกว่า มีทรัพยากรหรือความรู้ด้อยกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นต้น

2. การมีส่วนร่วมแบบบางส่วน (Partial Participation) เป็นการมีส่วนร่วมที่เกิดจากการกำหนดนโยบายของรัฐ โดยไม่รู้ความต้องการของประชาชน ดังนั้น การมีส่วนร่วมจึงเป็นเพียงประชาชนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการดำเนินกิจกรรมบางส่วนบางเรื่องเท่านั้น

3. การมีส่วนร่วมแบบสมบูรณ์ (Full Participation) เป็นการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการพัฒนาด้วยความเท่าเทียมกันทุกฝ่าย จัดเป็นการมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างแท้จริงของประชาชนตามแนวความคิดและหลักการพัฒนาชุมชน เมื่อนำมาใช้ในการเรียนรู้จะสนับสนุนและส่งเสริมให้กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของชุมชนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จักร พิสุทธิ (2547) ศึกษาเรื่องชุมชนกับการมีส่วนร่วมจัดการศึกษา สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของชุมชน แบ่งได้ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ลักษณะการมีส่วนร่วมจากความเกี่ยวข้องทางด้านเหตุผล โดยการเปิดโอกาสให้สังคมองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน ประชาชนมีบทบาทหลักตามสิทธิหน้าที่ในการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตั้งแต่การคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ วางแผน การร่วมปฏิบัติและการรับผิดชอบ ในผลกระทบที่เกิดขึ้น รวมทั้งส่งเสริม ชักนำ สนับสนุนให้การดำเนินงานเกิดผลประโยชน์ต่อชุมชนตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดด้วยความสมัครใจ

2. ลักษณะการมีส่วนร่วมจากความเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจ เป็นการมีส่วนร่วมของชุมชนที่การเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจ อารมณ์ รวมทั้ง ค่านิยมของประชาชนเป็นเครื่องชี้นำตนเองให้เข้ามามีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็นริเริ่มสร้างสรรค์ การกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทำให้ผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วม เกิดความผูกพัน มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อกิจกรรมที่ดำเนินงานด้วยความสมัครใจ

จินตนา สุจรรย์นั (2549) ได้แบ่งประเภทของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมที่แท้จริง (Genuine Participation) เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งจบโครงการ เริ่มตั้งแต่ร่วมศึกษาปัญหาและความต้องการ

ร่วมหาวิธีแก้ปัญหา ร่วมวางนโยบายและแผนงาน ร่วมตัดสินใจการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่และร่วมปฏิบัติ ตามแผนที่กำหนดไว้ และร่วมประเมินผลโครงการ

2. การมีส่วนร่วมที่ไม่แท้จริง (No Genuine Participation) เป็นการมีส่วนร่วมเพียง บางส่วนโดยเฉพาะเข้าร่วมในการปฏิบัติตามโครงการที่ได้มีการกำหนดไว้แล้ว เช่น การเข้าเป็นสมาชิก หรือการร่วมเสียสละแรงงาน

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (อ้างในสิริพัฒน์ ลาภจิตร, 2550) ได้สรุปรูปแบบของการมีส่วนร่วม มีดังต่อไปนี้

1. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรง (Direct Participation) โดยผ่านองค์กรที่จัดตั้งโดย ประชาชน (Inclusive Organization) การรวมกลุ่มเยาวชนต่าง ๆ

2. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางอ้อม (Indirect Participation) โดยผ่านองค์กรผู้แทนของ ประชาชน (Representative Organization) กรรมการของกลุ่มหรือชุมชน

3. การมีประชาชนมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ (Open Participation) โดยผ่านองค์กร ที่ไม่ใช่ผู้แทนของประชาชน (Non-Representative Organization) เช่น สถาบันหรือหน่วยงานที่ เชิญชวน หรือเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเมื่อไรก็ได้ทุกเวลา

เมตต์ เมตต์การุณจิต (2553) ได้กล่าวถึงประเภทของการมีส่วนร่วมโดยสามารถจำแนกการ มีส่วนร่วมออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมโดยตรง การมีส่วนร่วมในการบริหารเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการตัดสินใจเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบกิจกรรมโดยตรง เช่น ผู้บริหาร หัวหน้าโครงการ มักจะเปิดโอกาสให้บุคคล อื่นเข้ามามีส่วนร่วมในรูปของกรรมการที่ปรึกษาที่ให้ข้อคิด ข้อเสนอแนะ เพราะกิจกรรมบางอย่างอาจ มีอุปสรรค ไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงจำเป็นต้องให้บุคคลอื่นเข้ามาร่วมในการ ตัดสินใจ เพื่อให้ผลการตัดสินใจเป็นที่ยอมรับแก่คนทั่วไปหรือเกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ การมี ส่วนร่วมโดยตรงจึงมีสาระสำคัญอยู่ที่ว่า เป็นการร่วมอย่างเป็นทางการและมักทำเป็นลายลักษณ์ อักษร เช่น คำสั่งแต่งตั้ง หนังสือเชิญประชุม บันทึกการประชุม เป็นต้น

2. การมีส่วนร่วมโดยอ้อม การมีส่วนร่วมโดยอ้อมเป็นเรื่องของการทำกิจกรรมใดกิจกรรม หนึ่งให้บรรลุเป้าหมายอย่างไม่เป็นทางการ โดยไม่ได้ร่วมในการตัดสินใจในกระบวนการบริหาร แต่เป็นเรื่องของการให้การสนับสนุน ส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมายเท่านั้น เช่น การบริจาคเงิน ทรัพย์สิน วัสดุอุปกรณ์ แรงงาน เข้าช่วยสมทบ ไม่ได้เข้าร่วมประชุมแต่ยินดีร่วมมือ เป็นต้น

ลักษณะการมีส่วนร่วม

ลักษณะการมีส่วนร่วมนั้น จะพิจารณาได้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับว่าจะสนใจศึกษาในประเด็น บ้าง ประเด็นที่น่าสนใจในงานวิจัยครั้งนี้ คือ การเน้นลักษณะการมีส่วนร่วมในประเด็นที่เกิดจาก กิจกรรม เช่น การเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในประโยชน์สาธารณะ การเข้าร่วมในการตัดสินใจ การวางแผน และร่วมตรวจสอบในลักษณะองค์กรชุมชน ฯลฯ และการเน้นการศึกษาในลักษณะของ การบริหารที่เกิดจากการดำเนินงานในทางนโยบายและในทางปฏิบัติการโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐร่วมกับ ชุมชน ดังมีนักวิชาการได้ให้ความเห็น เช่น Ornstein (อ้างใน ชูชาติ พวงสมจิตต์, 2540) เห็นว่า การมีส่วนร่วมจะมีลักษณะมากน้อยเพียงใด ให้พิจารณาว่าผู้นำเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปร่วมใน การใช้อำนาจและมีบทบาทในการควบคุมได้เท่าใด ซึ่งเป็นข้อบ่งบอกถึงภาวะผู้นำที่เป็นประชาธิปไตย ว่ามีสูงหรือต่ำ โดย Ornstein ได้สรุปลักษณะการมีส่วนร่วมออกเป็น 3 ลักษณะ คือ 1) การมีส่วนร่วม

เทียม หรือไม่มีส่วนร่วม 2) การมีส่วนร่วมพอเป็นพิธีหรือร่วมเพียงบางส่วน 3) การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง คือ มีอำนาจและบทบาทมาก สอดคล้องกับ แนวคิดของ Campbell & Ramseyer (อ้างใน จิราภรณ์ ศรีคำ, 2547) ได้แบ่งลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนได้ 5 ลักษณะ ได้แก่ 1) ลักษณะที่ไม่มีส่วนร่วมเลย 2) ลักษณะที่มีส่วนร่วมน้อย 3) ลักษณะที่มีส่วนร่วมปานกลาง 4) ลักษณะที่มีส่วนร่วมมาก 5) ลักษณะที่มีส่วนร่วมมากที่สุด

ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม และพรรณทิพย์ เพชรมาก (2551) ได้กล่าวถึงลักษณะการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนไว้ใน เอกสารประกอบการสอนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเมืองและชนบท โดยได้ข้อสรุปลักษณะการมีส่วนร่วมแบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ ได้แก่

1. การรับรู้ข่าวสาร (Public Information) การมีส่วนร่วมแบบนี้ ประชาชนเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องได้รับการแจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดของโครงการที่จะดำเนินการ รวมทั้งผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ทั้งนี้ การแจ้งข่าวสารดังกล่าวจะต้องเป็นการแจ้งก่อนที่จะมีการตัดสินใจดำเนินโครงการ

2. การปรึกษาหารือ (Public Consultation) เป็นรูปแบบของการมีส่วนร่วมที่มีการจัดการหารือระหว่างผู้ดำเนินการโครงการกับประชาชนที่เกี่ยวข้องและได้รับผลกระทบ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและการตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม นอกจากนี้ ยังเป็นช่องทางการกระจายข่าวสารข้อมูลไปยังประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดความเข้าใจ และเพื่อให้มีการให้ข้อเสนอแนะเพื่อประกอบทางเลือกการตัดสินใจ

3. การประชุมรับฟังความคิดเห็น (Public Meeting) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนและฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรือกิจกรรมและผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ ใช้เวทีสาธารณะในการทำความเข้าใจ การประชุมรับฟังความคิดเห็นมีหลายวิธีการ เช่น การประชุมระดับชุมชน (Community Meeting) การประชุมรับฟังความคิดเห็นเชิงวิชาการ (Technical Meeting)

4. การประชาพิจารณ์ (Public Hearing) เป็นการประชุมที่มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบ และมีความชัดเจนมากขึ้น เป็นเวทีในการเสนอข้อมูลอย่างเปิดเผยไม่มีการปิดบังของผู้ที่มีส่วนได้และเสียของโครงการ การประชาคมและคณะกรรมการจัดประชุมจะต้องมีองค์ประกอบของผู้เข้าร่วมที่เป็นที่ยอมรับ มีหลักเกณฑ์และประเด็นในการพิจารณาที่ชัดเจน และมีการแจ้งให้ทุกฝ่ายทราบอย่างชัดเจน

5. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) เป็นเป้าหมายสูงสุดของการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจต่อประเด็นปัญหานั้น ๆ ซึ่งอาจจะดำเนินการโดยการเลือกตัวแทนเข้าไปเป็นกรรมการที่มีอำนาจการตัดสินใจ

6. การใช้กลไกทางกฎหมาย รูปแบบนี้ไม่ถือว่าเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยตรงในเชิงการป้องกันและแก้ไข แต่เป็นลักษณะของการเรียกร้องและการป้องกันสิทธิของตนเอง อันเนื่องมาจากการไม่ได้รับความเป็นธรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ที่ตนเองควรจะได้รับ ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้ให้หลักเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้หลายประการ และประชาชนสามารถใช้สิทธิตามรัฐธรรมนูญทั้งในรูปแบบของปัจเจกหรือในรูปแบบกลุ่ม องค์การ ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้

โดยสรุป ลักษณะการมีส่วนร่วม คือ การมีส่วนร่วมในระดับกิจกรรม ได้แก่ การรับรู้ข่าวสาร การปรึกษาหารือ การประชุมรับฟังความคิดเห็น การประชาพิจารณ์ การลงประชามติ และการมีส่วนร่วมในระดับการบริหาร ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การใช้กลไกทางกฎหมาย

ในประเด็นการมีส่วนร่วมในระดับการบริหารนี้ ยังจะต้องพิจารณาจาก ในแนวราบ ทุกแผนกทุกฝ่าย จะมีความเสมอกันในตำแหน่ง และ ในแนวตั้งเป็นการมีส่วนร่วมตามสายการบังคับบัญชา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรุณี สันฐิติวณิชย์ (2557) ได้ศึกษาการร่วมกันจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นของพลเมือง: กรณีศึกษาการจัดการขยะของชุมชนชลประทาน จังหวัดอุบลราชธานี การศึกษาครั้งนี้เป็นการนำแนวคิด Co-production ที่พัฒนาขึ้นจากสังคมตะวันตกมาอธิบายปรากฏการณ์การจัดการขยะที่ประชาชนมีส่วนร่วม ภายใต้โครงการชุมชนปลอดขยะโดยชุมชนชลประทาน เทศบาลเมืองวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งถือเป็นบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นที่พลเมืองในฐานะผู้รับประโยชน์จากการบริการนั้นมีความสมัครใจเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำ และพัฒนาเป็นความสัมพันธ์ระยะยาวที่นำไปสู่การเกิดประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะนั้นมากกว่าการจัดทำโดยภาครัฐเพียงลำพัง ผลการศึกษาพบว่า การที่สมาชิกชุมชนชลประทานมาร่วมกันจัดทำโครงการปลอดขยะของชุมชนนั้น ช่วยลดปริมาณขยะของเทศบาลเมืองวารินชำราบได้เฉพาะในพื้นที่ชุมชนเท่านั้น แต่นับเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่จุดประกายให้ชุมชนอื่นนำไปปฏิบัติตาม ซึ่งผลจากการที่สมาชิกในชุมชนชลประทานมาร่วมผลิตโครงการชุมชนปลอดขยะนั้นส่งผลสำคัญต่อพฤติกรรมของสมาชิกในชุมชนที่เคยมีพฤติกรรมทิ้งขยะไม่เป็นระเบียบ ให้มามีพฤติกรรมที่คัดแยกขยะตั้งแต่ระดับครัวเรือน และมีระเบียบวินัยในการทิ้งขยะมากขึ้น

แม้การจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการชุมชนปลอดขยะ ชุมชนชลประทานจะสามารถใช้ตัวแบบ Co-production อธิบายได้แต่การส่งผลย้อนกลับ (feedback) ภายในกระบวนการนั้นก็ยังคงผ่านกระบวนการภายใต้ระบบราชการอยู่ เพียงแต่ลำดับขั้นของการไหลของข้อมูลมีไม่มาก ส่วนหนึ่งเพราะชุมชนชลประทานในฐานะผู้รับผลประโยชน์และผู้จัดทำบริการสาธารณะสามารถออกแบบการจัดการขยะของชุมชนเองได้ ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมเชิงรุกอันเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของการร่วมกันผลิต โดยที่เทศบาลเมืองวารินชำราบในฐานะหน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่นให้การสนับสนุนทรัพยากร แบ่งอำนาจในการบริหารจัดการขยะของชุมชน และร่วมรับผิดชอบและ “รับชอบ” ในการจัดการขยะของชุมชนชลประทานด้วย ทั้งนี้ การมาร่วมผลิตโครงการชุมชนปลอดขยะของสมาชิกและคณะทำงานชุมชนชลประทานนั้น ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกต่อตัวผู้ร่วมผลิตเอง เช่น การรักใคร่เอื้ออาทรกัน การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การเป็นแบบอย่างที่ดีของสมาชิกในครอบครัว เป็นต้น ทำให้บุคคลที่มาร่วมผลิตบริการสาธารณะมาทำงานด้วยความสมัครใจ และยังคงทำงานด้วยความสมัครใจอย่างต่อเนื่องเพราะรับรู้ว่าการทำอยู่เป็นสิ่งที่ดี และยังมีผู้เกี่ยวข้องกับการร่วมกันผลิตในโครงการชุมชนปลอดขยะมากเท่าไร ก็ยิ่งทำให้การจัดการขยะของชุมชนชลประทานมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการ

ให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความ ยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

ณรงค์ บุญสวยขวัญ (2553) ได้ศึกษาโครงการบริการสาธารณะที่เป็นนวัตกรรมท้องถิ่นที่ ภาคใต้ ซึ่งเป็นการสังเคราะห์โครงการบริการสาธารณะที่ถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ (อปท.) ด้วยการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ สังเกตการณ์ ประชุมกลุ่มย่อย และ เอกสาร จากจำนวน 108 โครงการ พบว่ามีโครงการที่เป็นนวัตกรรมในการบริการสาธารณะ จำนวน 13 โครงการจาก 12 อปท. ใน 2 ประเด็น คือ (1) การก่อเกิดและพัฒนาการของโครงการ (2) ปัจจัย ความสำเร็จในการเป็นโครงการบริการสาธารณะ โดยปัจจัยความสำเร็จในการเป็นโครงการบริการ สาธารณะ ประการแรก มี “การบูรณาการ” ดำเนินงานหรือ “การเชื่อมโยงเครือข่ายแบบไม่เป็น ทางการ” กับหน่วยงานองค์กรอื่น ๆ ที่ตั้งใจที่จะปฏิบัติภารกิจหรือโครงการร่วมกัน โดย อปท. เป็นแม่ข่ายบริหารข่ายทางสังคมในการปฏิบัติงานร่วมซึ่งพบได้ใน อปท.ระดับบน ส่วน อปท.ระดับ ล่างต้องสร้างความสัมพันธ์เชิงภาคีในการสร้างข่ายความสัมพันธ์เพื่อปฏิบัติงาน สำหรับ “การเชื่อมโยง เครือข่ายแบบเป็นทางการ” ต้องมีข้อผูกมัดที่เคร่งครัดในการดำเนินงานผูกพันให้ อปท.ต้องปฏิบัติ ประการที่สอง มีลักษณะการบริหารจัดการที่ใช้ทั้งกระบวนการบริหารจัดการภายในแบบใหม่ ๆ โดย การให้กลุ่ม องค์กร สถาบันอื่น ๆ ภายในชุมชนท้องถิ่น ตลอดจนถึงผู้นำตามแบบธรรมชาติและผู้นำ ทางการที่ยอมรับของคนในชุมชนท้องถิ่น ทั้งนี้เป็นกระบวนการบริหารจัดการที่ใช้ระบบคุณค่าที่ ประกอบด้วยกลุ่มทางสังคมและปัจเจกบุคคลในชุมชนอันเป็นกลไกทางสังคมที่มีศักยภาพในชุมชน ท้องถิ่น หรือ กระบวนการดำเนินมาจากการมีส่วนร่วมและความร่วมมือด้วย ประการที่สาม มีเป้าหมายที่แน่ชัดแต่เป้าหมายนั้นอาจจะมีการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายอื่น เช่นเดียวกันมีกลไก กระบวนการดำเนินงานในระยะแรกเริ่ม แต่เมื่อบริบทหรือสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปจึงมีการ ปรับเปลี่ยนกลไกกระบวนการหรือปรับปรุงกลไกกระบวนการนั้นให้เหมาะสมไปด้วย นั่นคือทั้ง เป้าหมายและวิธีการดำเนินงานมีความเป็นพลวัตอย่างพอเพียง ประการที่สี่ เจตจำนงค์ของ ฝ่ายการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่นต้องมีความชัดเจนในอยากสร้างผลงานหรือสร้างการยอมรับจาก ผลการดำเนินงานตามภารกิจ ขับเคลื่อนความสำเร็จในการยอมรับจากประชาชนทางการเมืองด้วย ภารกิจ และโครงการปรากฏอยู่ในแผนและข้อบัญญัติของ อปท. ประการที่ห้า ความสำเร็จของ โครงการ คือ การยอมรับจากภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก โดยที่การได้รับการยอมรับ ปรากฏชัดเจนด้วยรูปแบบที่หลากหลาย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ ประจำปีงบประมาณ 2559 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ประกอบด้วย ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงซึ่งพักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้) และหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ จำนวนทั้งสิ้น 7,061 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้, 2559)

กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง การสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้แผนการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability) วิธีคอนวีเนียนแซมปลิง (Convenience Sampling)

ขนาดตัวอย่าง คำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{1}{\left(\frac{4e^2}{Z^2}\right) + \left(\frac{1}{N}\right)}$$

โดยกำหนดให้

n = จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่จะได้จากการคำนวณ

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยสามารถที่จะยอมรับได้ในการสรุปผล ในที่นี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ดังนั้นค่า $e = 0.05$

Z = ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\alpha/2$ ซึ่งได้จากค่าระดับความเชื่อมั่น $(1 - \alpha)$ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่น = 95% จะได้ค่า $Z = 1.96$

N = จำนวนประชากร

โดยคำนวณจากจำนวนประชากร 7,061 คน ได้ขนาดตัวอย่างประมาณ 378.55 ตัวอย่าง ในที่นี้ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 380 ตัวอย่าง ประกอบด้วย

1. ประชาชน และ/หรือ
2. หัวหน้าหน่วยงานราชการ/เอกชนและ/หรือ
3. เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์แบบเลือกตอบ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open End) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งประเด็นสำคัญที่ ประกาศ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เรื่องมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่นลูกจ้าง และพนักงานจ้างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2558 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามและได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงและหาข้อบกพร่องนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามและนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูปได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.901

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้บุคลากรที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ ในการเก็บข้อมูลซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเองได้ และในกรณีที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามเองได้จะทำการสัมภาษณ์โดยจัดเก็บข้อมูล ณ จุดบริการของหน่วยบริการจากที่พักอาศัยและจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการเลือกตัวอย่างจะกำหนดเป็นสัดส่วนกับขนาดของกลุ่มประชากรโดยใช้สูตรคำนวณดังนี้ (กัลยา วาณิชย์ปัญญา, 2555)

$$n_i = \frac{N_i n}{N}$$

โดยกำหนดให้	n_i	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i
	N_i	=	ขนาดของประชากรกลุ่มที่ i
	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากร

สรุปจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ชุมชน	ประชากร	แผนการเก็บ	เก็บจริง
หมู่ที่ 1 บ้านท่าเรือ	340	18	19
หมู่ที่ 2 บ้านควนมอง	1,112	60	59
หมู่ที่ 3 บ้านจุปะ	1,091	59	62
หมู่ที่ 4 บ้านเกาะเคียม	2,284	123	124
หมู่ที่ 5 บ้านตะหาร่า	1,038	56	56
หมู่ที่ 6 บ้านกันตังใต้	1,196	64	60
รวม	7,061	380	380

(องค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้, 2559)

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ดำเนินการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การอธิบายลักษณะทั่ว ๆ ไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในรูปของค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

เครื่องมือทางสถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ มาตรฐานวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามแบบให้คะแนนตามน้ำหนักของความคิดเห็นที่ตรงกับประสบการณ์จริงของผู้ตอบ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมายดังนี้

สำหรับส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าความพึงพอใจคิดเทียบคะแนนดังนี้

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

เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยถืออัตราการแปรผลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การคำนวณร้อยละของระดับความพึงพอใจคำนวณโดยใช้สูตร

ร้อยละของระดับความพึงพอใจ = $\bar{X}/5 \times 100$

โดยกำหนดให้ \bar{X} = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ ประจำปีงบประมาณ 2559 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งเป็น 4 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการสูงสุด และเวลาขอรับบริการสูงสุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

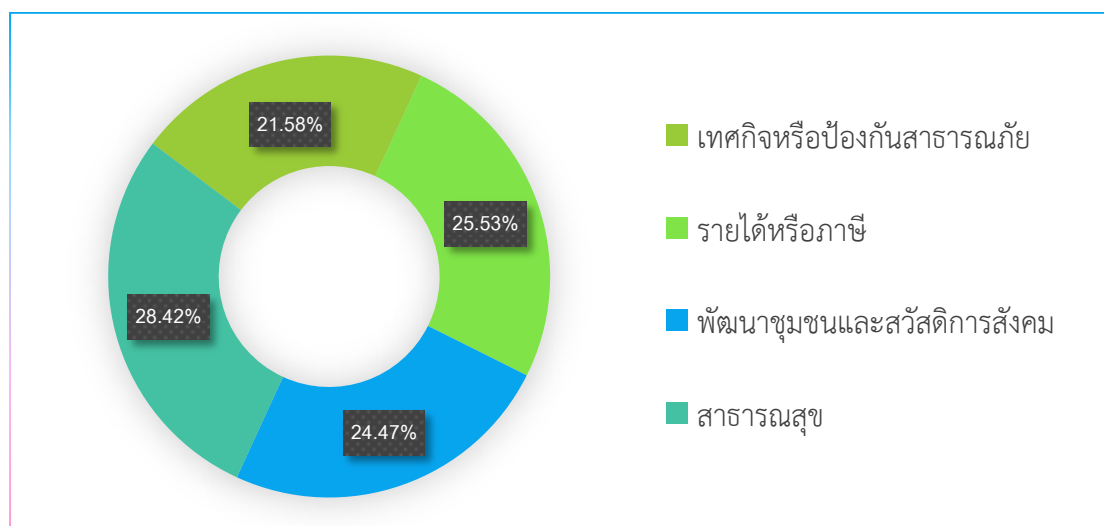
n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	จำนวน	ร้อยละ
เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	82	21.58
รายได้และภาษี	97	25.53
การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	93	24.47
สาธารณสุข	108	28.42
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีจำนวนมากที่สุด โดยมีผู้เคยใช้บริการจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 รองลงมา คือ งานรายได้และภาษี มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.53 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.47 และน้อยที่สุด คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.58 แสดงดังแผนภูมิ

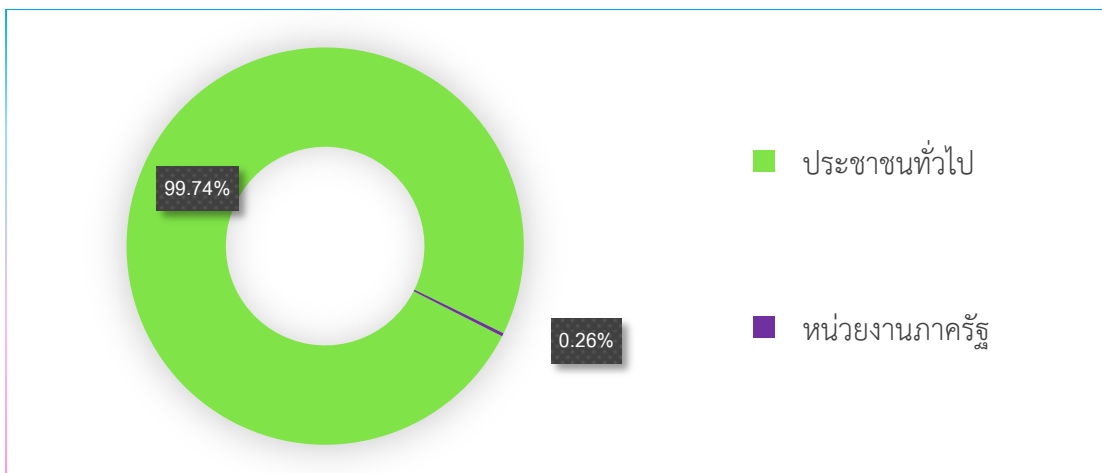


ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	379	99.74
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
หน่วยงานภาครัฐ	1	0.26
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป มีจำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 99.74 และหน่วยงานภาครัฐ มีจำนวนประเภทละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26 ของแต่ละประเภท แสดงดังแผนภูมิ

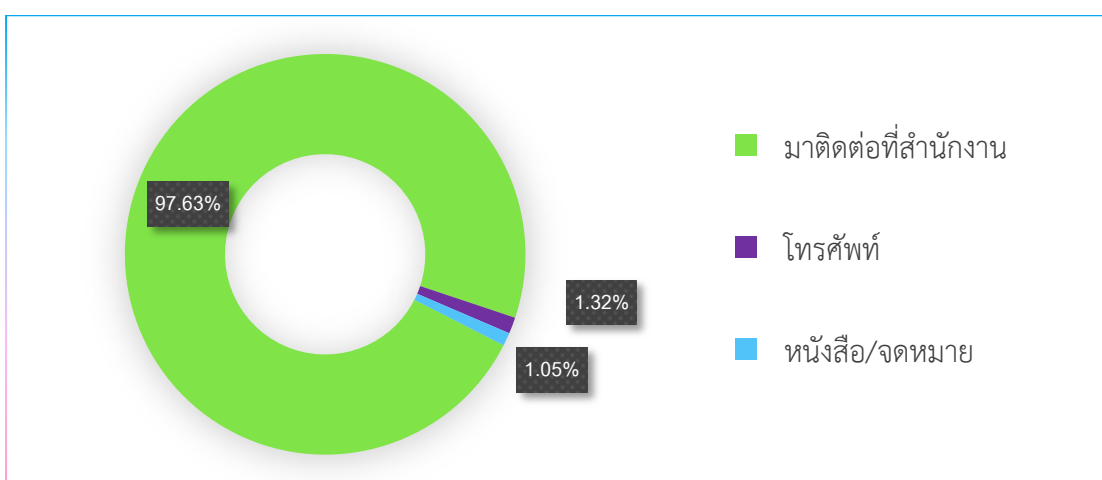


ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

ช่องทางการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มาติดต่อที่สำนักงาน	371	97.63
โทรศัพท์	5	1.32
หนังสือ/จดหมาย	4	1.05
ช่องทางอื่น ๆ	-	-
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่มาขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน มีจำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 97.63 รองลงมา คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.32 และ ทางหนังสือ/จดหมาย มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.05 แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

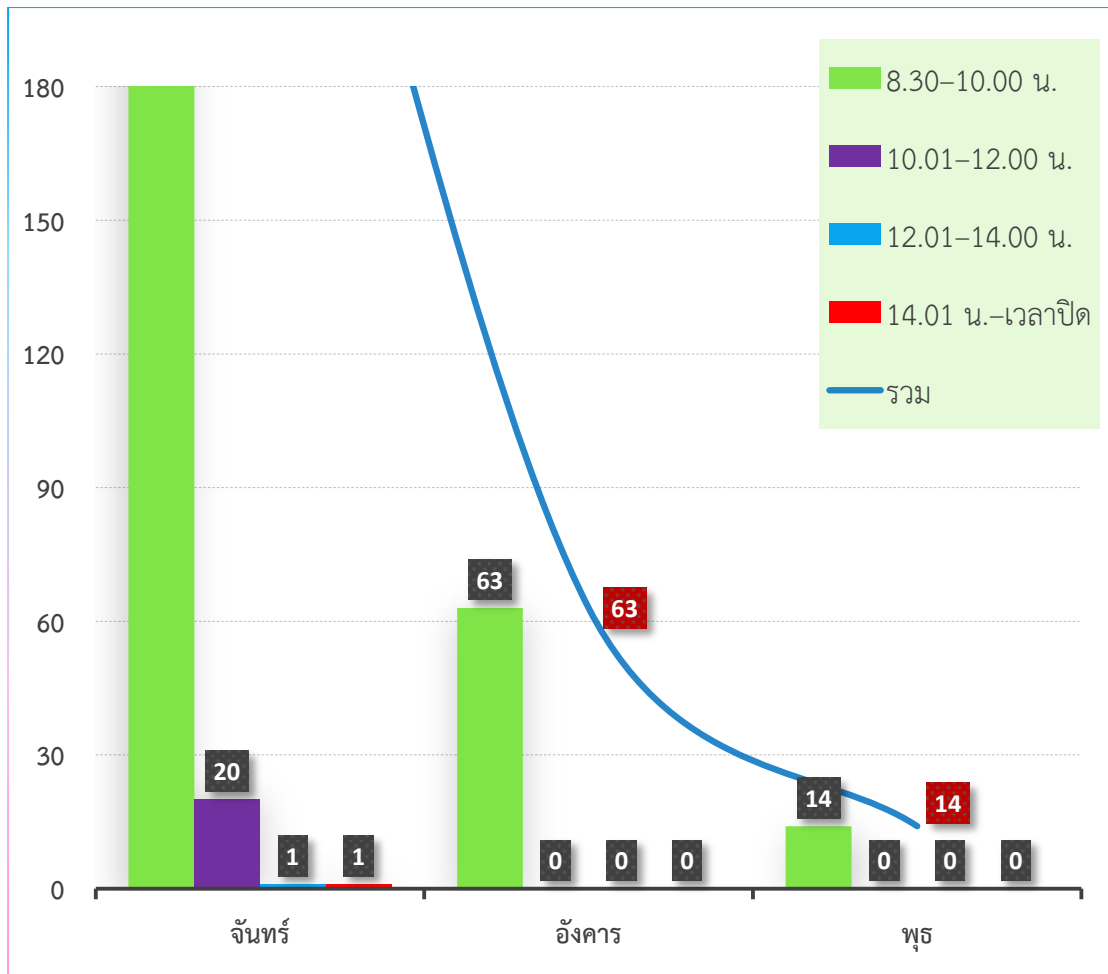
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาใช้บริการ

วัน	เวลา								รวม	
	8.30-10.00 น.		10.01-12.00 น.		12.01-14.00 น.		14.01 น.-เวลาปิด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	281	73.95	20	5.26	1	0.26	1	0.26	303	79.74
อังคาร	63	16.58	-	-	-	-	-	-	63	16.58
พุธ	14	3.68	-	-	-	-	-	-	14	3.68
พฤหัสบดี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ศุกร์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	358	94.21	20	5.26	1	0.26	1	0.26	380	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมารับบริการในวันจันทร์มากที่สุด มีจำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 79.74 รองลงมา คือ วันอังคาร มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.58 และวันพุธ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68

สำหรับช่วงเวลาที่ผู้มาขอรับบริการมากที่สุด คือ ตั้งแต่เวลา 8.30-10.00 น. มีจำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 94.21 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 10.01-12.00 น. มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 และช่วงเวลาที่ผู้มาขอรับบริการน้อยที่สุดคือ ช่วงเวลา 12.01-14.00 น. กับ ช่วงเวลา 14.01 น.-เวลาปิด มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26 เท่ากัน

หากมองภาพรวม 3 อันดับแรกของช่วงวันเวลาที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุด คือ วันจันทร์ เวลา 8.30-10.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 281 คน คิดเป็นร้อยละ 73.95 ของผู้รับบริการทั้งหมด รองลงมาคือ วันอังคาร เวลา 8.30-10.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.58 และวันพุธ เวลา 8.30-10.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 แสดงดังแผนภูมิ

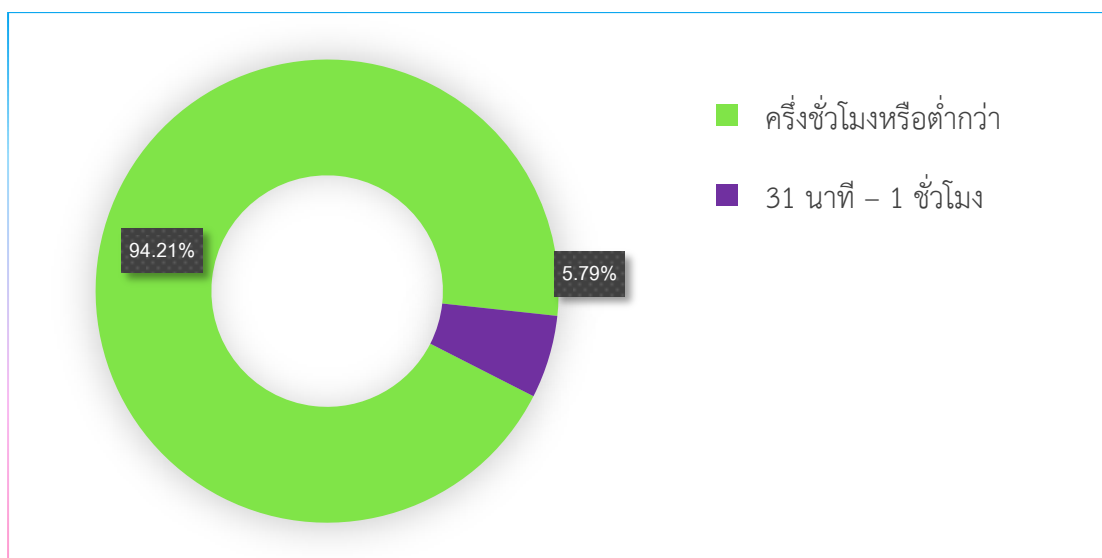


ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลามาใช้บริการ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด

เวลารอรับบริการสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	358	94.21
31 นาที – 1 ชั่วโมง	22	5.79
1 – 2 ชั่วโมง	-	-
2 – 3 ชั่วโมง	-	-
3 – 4 ชั่วโมง	-	-
มากกว่า 4 ชั่วโมง	-	-
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่จะใช้เวลารอรับบริการครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีจำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 94.21 รองลงมา คือ ใช้เวลารอรับบริการอยู่ในช่วง 31 นาที – 1 ชั่วโมง มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.79 ของเวลาที่รอรับบริการ แสดงดังแผนภูมิ



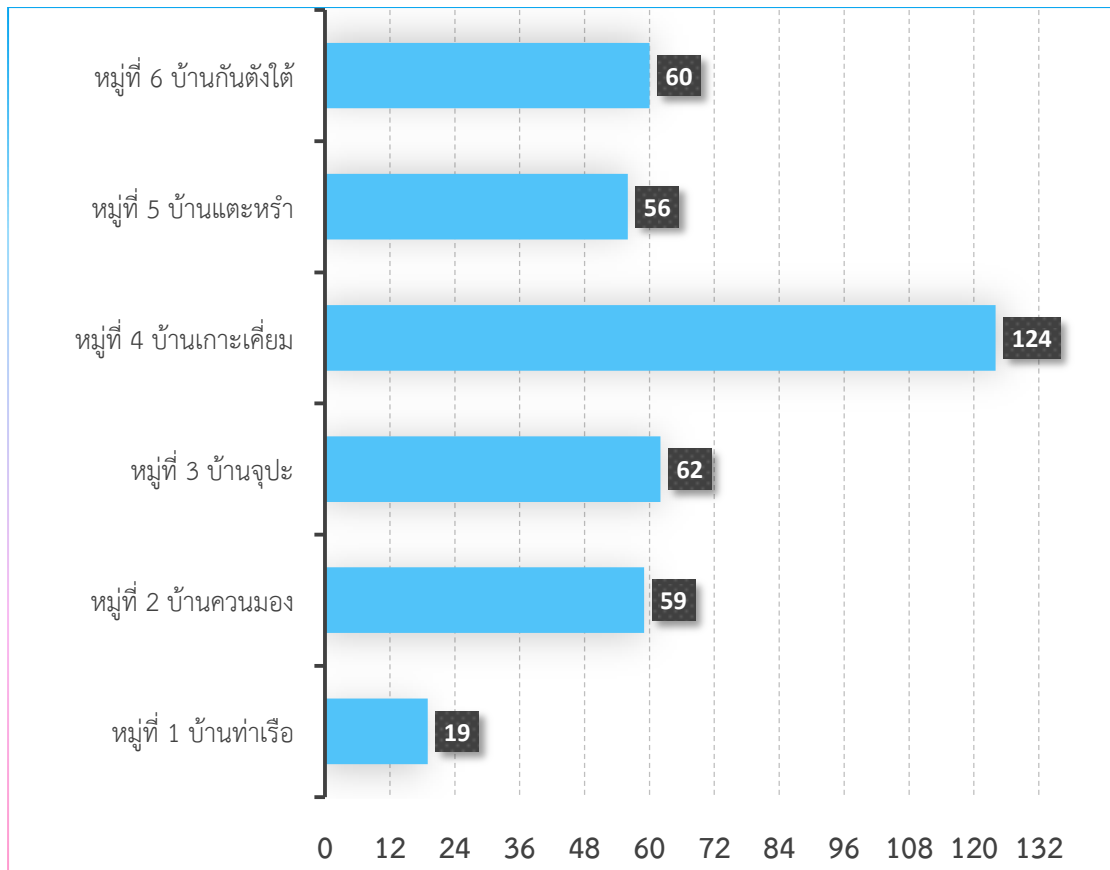
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

สถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านท่าเรือ	19	5.00
หมู่ที่ 2 บ้านควนมอง	59	15.53
หมู่ที่ 3 บ้านจูปะ	62	16.32
หมู่ที่ 4 บ้านเกาะเคียม	124	32.63
หมู่ที่ 5 บ้านตะหาร้า	56	14.74
หมู่ที่ 6 บ้านกันตังใต้	60	15.79
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลย่านซื่อ ซึ่งประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านท่าเรือ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 หมู่ที่ 2 บ้านควนมอง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.53 หมู่ที่ 3 บ้านจูปะ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.32 หมู่ที่ 4 บ้านเกาะเคียม จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.63 หมู่ที่ 5 บ้านตะหาร้า จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.74 หมู่ที่ 6 บ้านกันตังใต้ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 แสดงดังแผนภูมิ

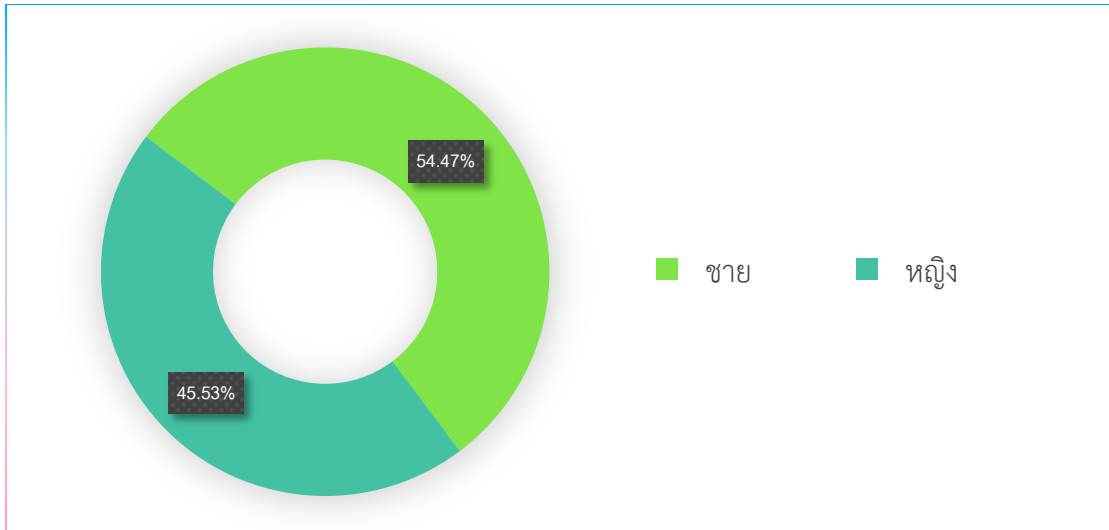


ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

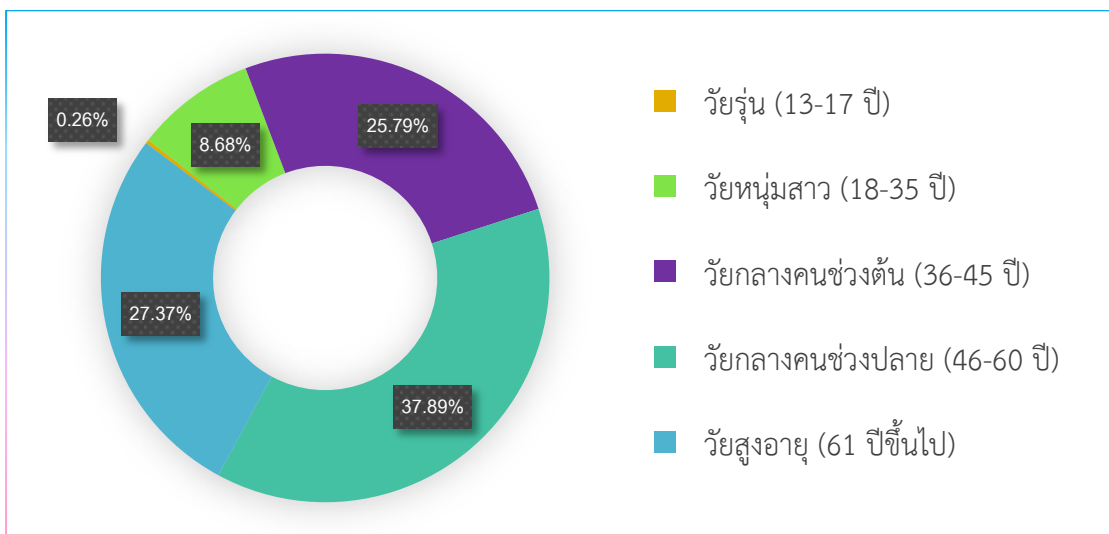
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 380)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	207	54.47
หญิง	173	45.53
อายุ		
วัยรุ่น (13-17 ปี)	1	0.26
วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี)	33	8.68
วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี)	98	25.79
วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี)	144	37.89
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	104	27.37
สถานภาพสมรส		
โสด	31	8.16
สมรส	338	88.95
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	11	2.89
ระดับการศึกษา		
ไม่รู้หนังสือ	8	2.11
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	214	56.32
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	92	24.21
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	38	10.00
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	14	3.68
ปริญญาตรี	14	3.68
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	1	0.26
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	132	34.74
พนักงานเอกชน	2	0.53
รับจ้างทั่วไป	97	25.53
เกษตรกร	123	32.37
ว่างงาน	25	6.58
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	-
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	26	6.84
ไม่เกิน 5,000 บาท	103	27.11
5,001-10,000 บาท	103	27.11
10,001-15,000 บาท	121	31.84
15,001-20,000 บาท	20	5.26
20,001-25,000 บาท	2	0.53
25,001-30,000 บาท	1	0.26
มากกว่า 30,000 บาท	4	1.05

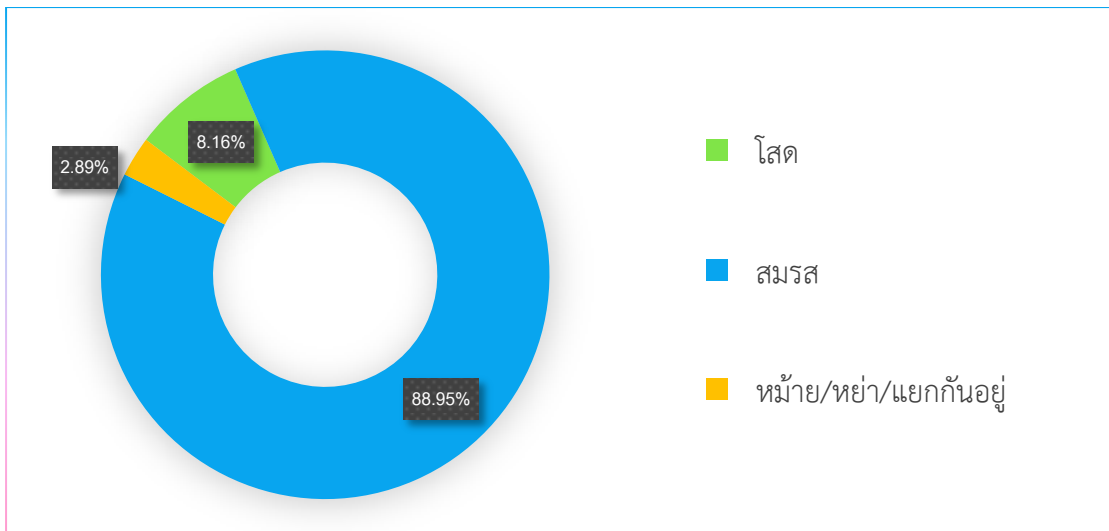
จากตารางที่ 4.7 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท แสดงดังแผนภูมิ



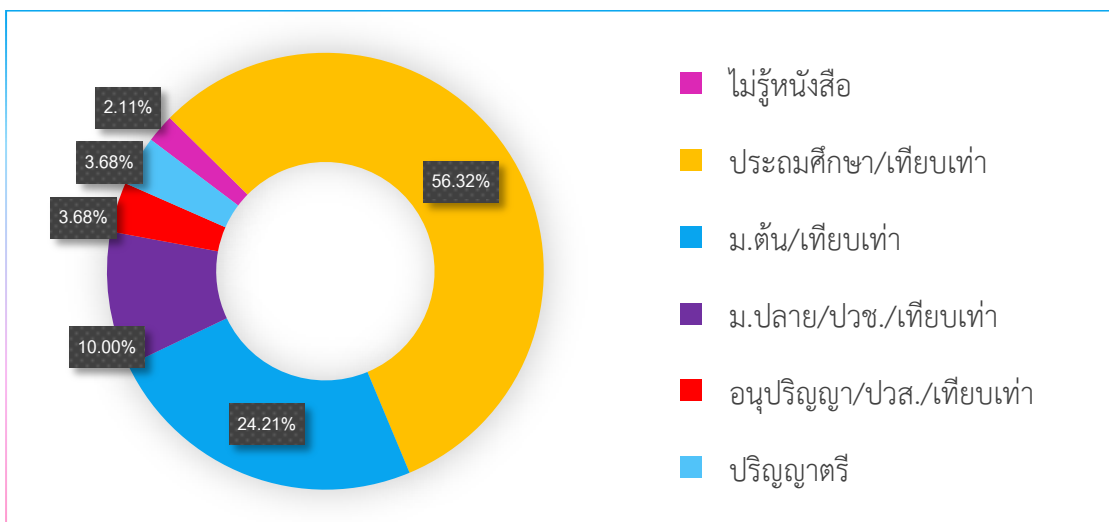
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



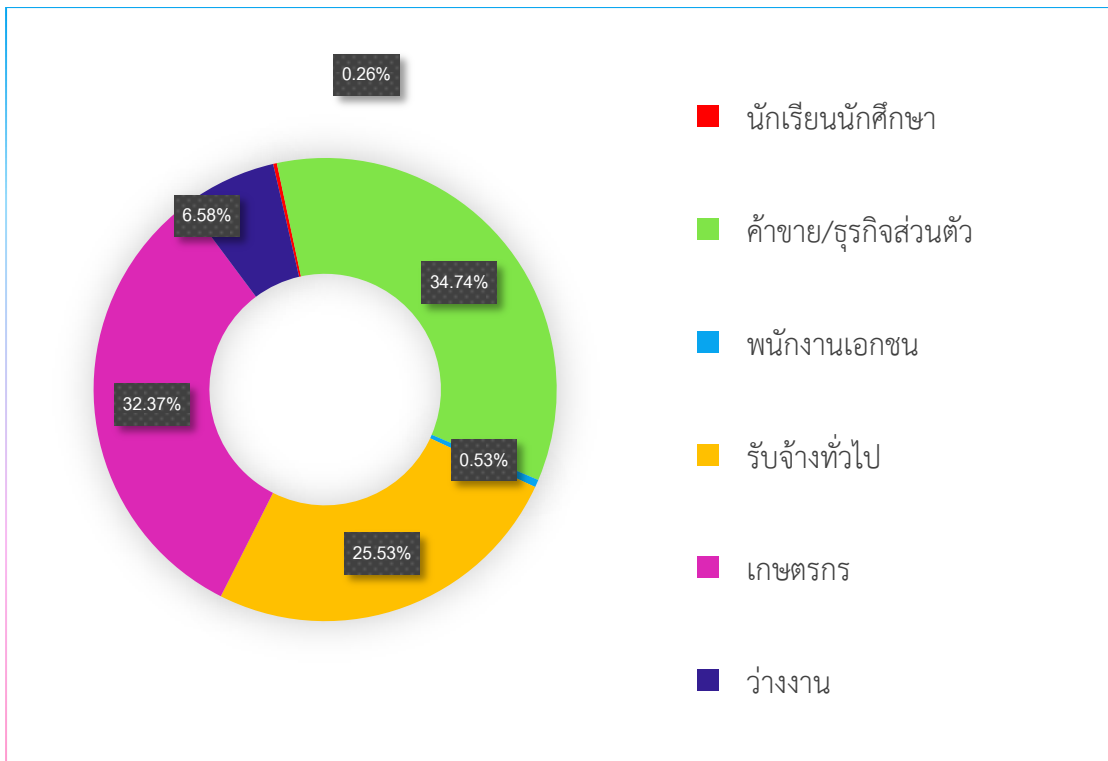
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ



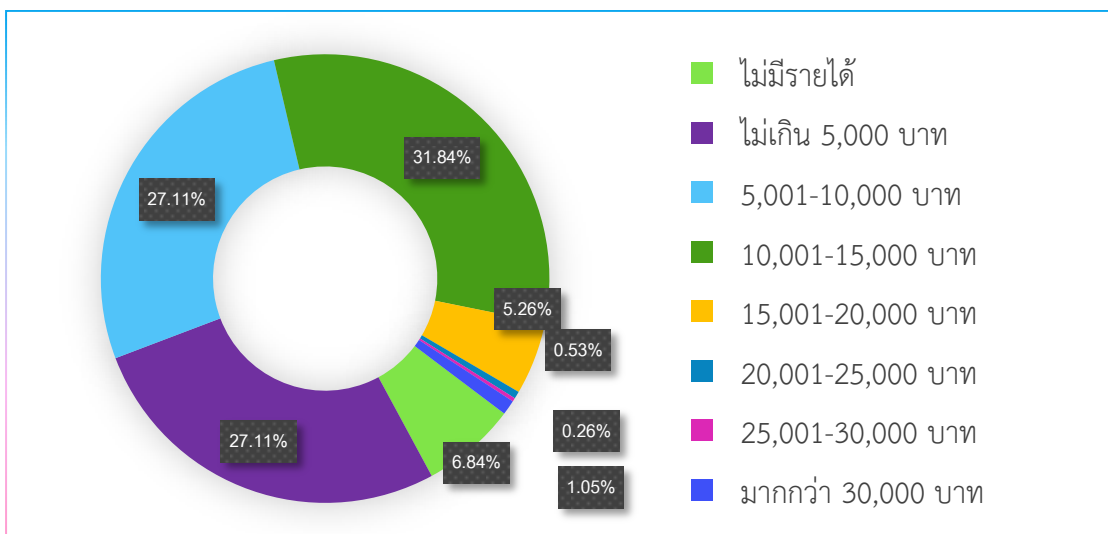
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.12 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ (n = 380)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ
เทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย	3.92	0.21	78.40	มาก
รายได้และภาษี	4.00	0.24	80.00	มาก
การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.12	0.20	82.40	มาก
สาธารณสุข	3.97	0.27	79.40	มาก
ภาพรวม	4.00	0.23	80.05	มาก

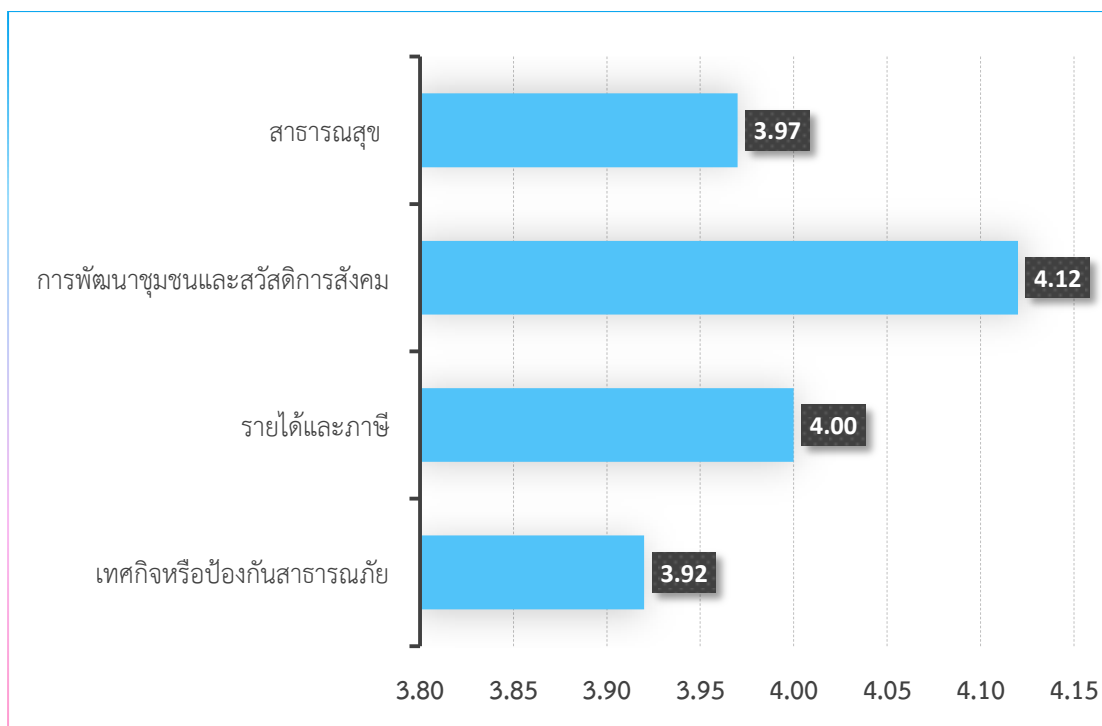
จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ งานรายได้และภาษี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ งานสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ งานเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40



ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

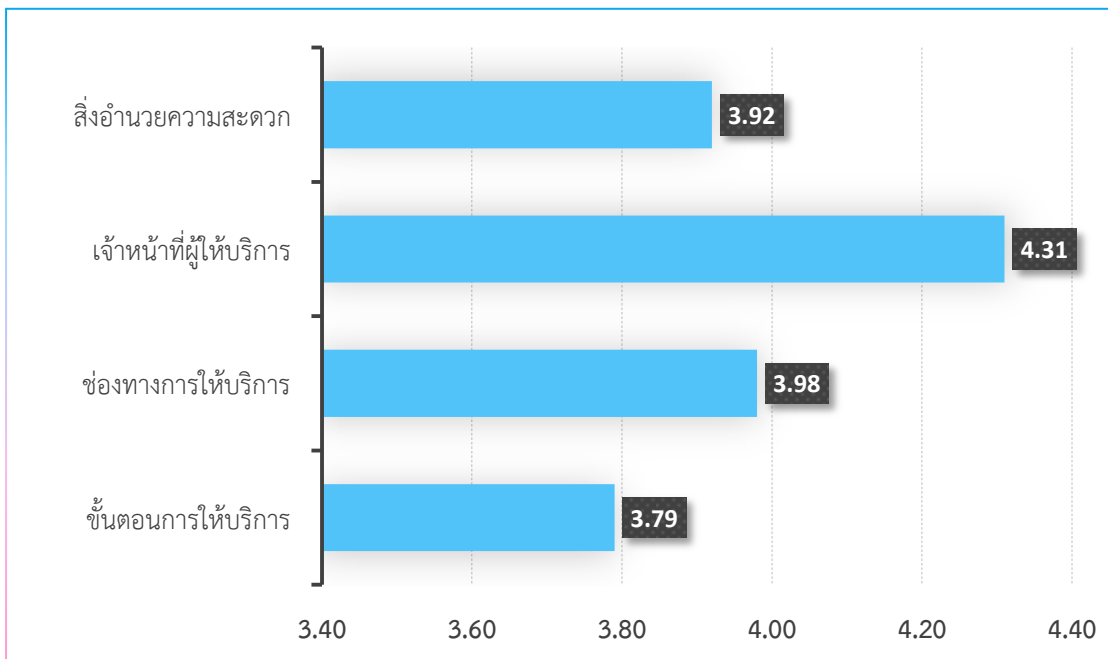
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ประเด็น (n = 380)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ	3.79	0.35	75.80	มาก
ช่องทางการให้บริการ	3.98	0.37	79.60	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.34	86.20	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	0.35	78.40	มาก

จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20
2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60
3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.80



ภาพที่ 4.14 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น (n=93)	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	3.97	0.30	79.40	มาก
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	3.86	0.48	77.20	มาก
1.2 การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ	4.09	0.60	81.80	มาก
1.3 การให้บริการเบิกจ่ายเงินสดที่หลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ	4.04	0.53	80.80	มาก
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.01	0.58	80.20	มาก
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	3.84	0.50	76.80	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ	4.03	0.32	80.60	มาก
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ	3.97	0.62	79.40	มาก
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์	4.12	0.66	82.40	มาก
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการมีความสะดวกแบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบหรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.16	0.61	83.20	มาก
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.00	0.53	80.00	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว, อีเมล เป็นต้น	3.90	0.59	78.00	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	0.27	88.80	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.65	0.48	93.00	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ และคนพิการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และนำเชื้อถือ ฯลฯ	4.59	0.52	91.80	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงโทษ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.20	0.65	84.00	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.98	0.61	79.60	มาก
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)	4.03	0.32	80.60	มาก
4.1 มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดในการให้บริการที่ชัดเจน	4.02	0.64	80.40	มาก
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.30	0.72	86.00	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยาลบคำผิด	3.98	0.63	79.60	มาก
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม	4.10	0.59	82.00	มาก
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา	3.76	0.60	75.20	มาก
ภาพรวม	4.12	0.20	82.40	มาก

จากตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ช่องทางการให้บริการ / สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 เท่ากัน

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.40

2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.60

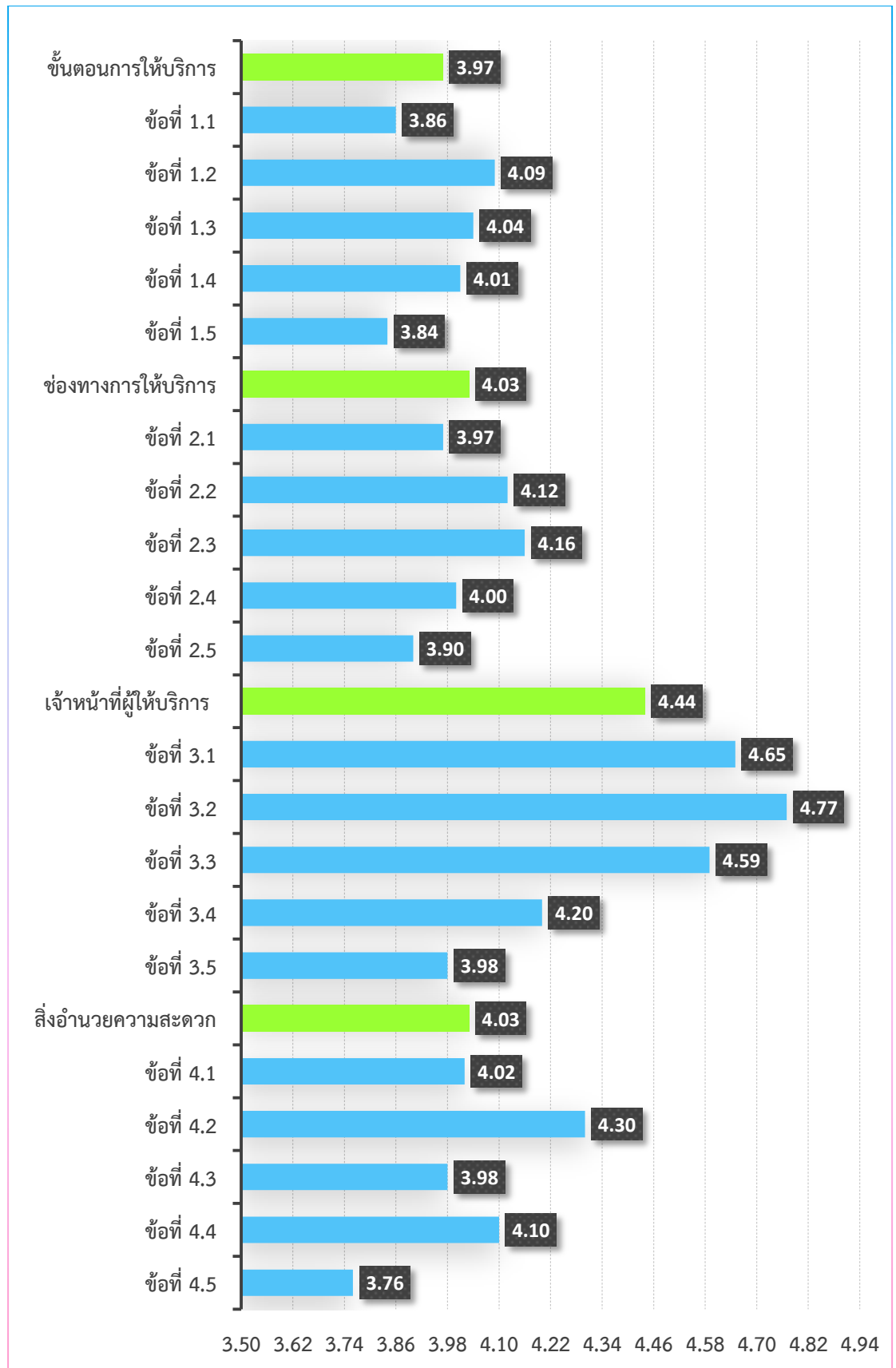
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ และคนพิการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.20

2. ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.80

3. มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20



ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้และภาษี

ประเด็น (n=97)	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	3.78	0.36	75.60	มาก
1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	3.71	0.61	74.20	มาก
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน	3.86	0.76	77.20	มาก
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว	3.72	0.62	74.40	มาก
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด	3.93	0.68	78.60	มาก
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการโดยมีเจ้าหน้าที่ไปติดต่อรับชำระภาษีถึงบ้าน	3.69	0.57	73.80	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	3.94	0.39	78.80	มาก
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์	4.07	0.54	81.40	มาก
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ฯลฯ	3.90	0.71	78.00	มาก
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.23	0.62	84.60	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.85	0.68	77.00	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์, อีเมล เป็นต้น	3.68	0.67	73.60	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.21	0.33	84.20	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.35	0.61	87.00	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.12	0.60	82.40	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ	4.67	0.49	93.40	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	3.98	0.66	79.60	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.92	0.61	78.40	มาก
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)	4.06	0.28	81.20	มาก
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน	4.07	0.41	81.40	มาก
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.73	0.51	94.60	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยา ลบคำผิด	4.11	0.69	82.20	มาก
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น, แบบสอบถาม	3.75	0.61	75.00	มาก
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา	3.64	0.65	72.80	มาก
ภาพรวม	4.00	0.24	80.00	มาก

จากตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้และภาษี โดยภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับ ความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับ ความพึงพอใจเท่ากับ 78.80

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 คิดเป็นร้อยละของระดับ ความพึงพอใจเท่ากับ 75.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.60

2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40

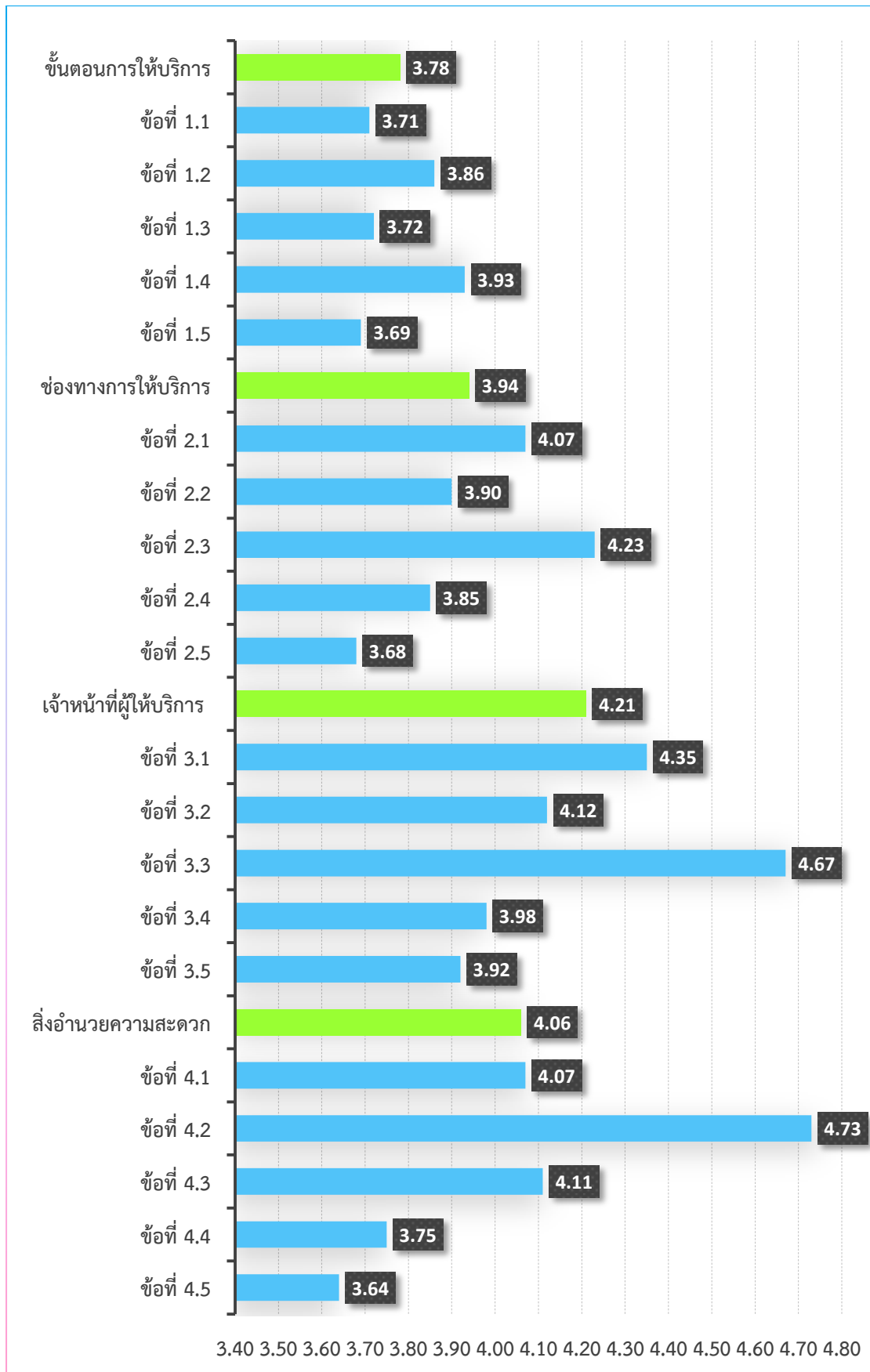
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับ ความพึงพอใจเท่ากับ 72.80

2. มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์, อีเมล เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.60

3. ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการโดยมีเจ้าหน้าที่ไปติดต่อรับชำระภาษีถึงบ้าน มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.80



ภาพที่ 4.16 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานรายได้และภาษี

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุข

ประเด็น (n=108)	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	3.74	0.36	74.80	มาก
1.1 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวด้านสาธารณสุขมูลฐาน แนวทาง ขั้นตอนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรค	3.77	0.57	75.40	มาก
1.2 มีระเบียบ ขั้นตอนการให้ตรวจรักษาชัดเจน และไม่ยุ่งยาก	3.83	0.74	76.60	มาก
1.3 การให้บริการ ได้แก่ การป้องกันและควบคุมโรคระบาด มีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์	3.69	0.65	73.80	มาก
1.4 การให้บริการ ได้แก่ การตรวจรักษา การป้องกันและควบคุมโรค เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.81	0.73	76.20	มาก
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ การให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วย	3.62	0.69	72.40	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.02	0.40	80.40	มาก
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ , เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.99	0.63	79.80	มาก
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.04	0.68	80.80	มาก
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ	4.17	0.68	83.40	มาก
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.07	0.69	81.40	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว, อีเมล เป็นต้น	3.84	0.60	76.80	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.35	0.34	87.00	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่และอส. มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.36	0.63	87.20	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่และอส. มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.26	0.60	85.20	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่และอส. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านสาธารณสุข เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ ในการให้ข้อมูลด้านการส่งเสริมและดูแลสุขภาพ	4.42	0.57	88.40	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่และอส. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.78	0.46	95.60	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่และอส. ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.93	0.61	78.60	มาก
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)	3.76	0.39	75.20	มาก
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน	3.81	0.68	76.20	มาก
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความสะอาด บรรยากาศดี ไม่มีมลภาวะ พื้นที่กว้างขวาง เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.78	0.78	75.60	มาก
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยา ลบคำผิด แบบฟอร์ม บัตรคิว	3.75	0.70	75.00	มาก
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม	3.81	0.75	76.20	มาก
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	3.65	0.62	73.00	มาก
ภาพรวม	3.97	0.27	79.40	มาก

จากตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.20

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.74 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. เจ้าหน้าที่และอสม. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.60

2. เจ้าหน้าที่และอสม. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านสาธารณสุข เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ ในการให้ข้อมูลด้านการส่งเสริมและดูแลสุขภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.40

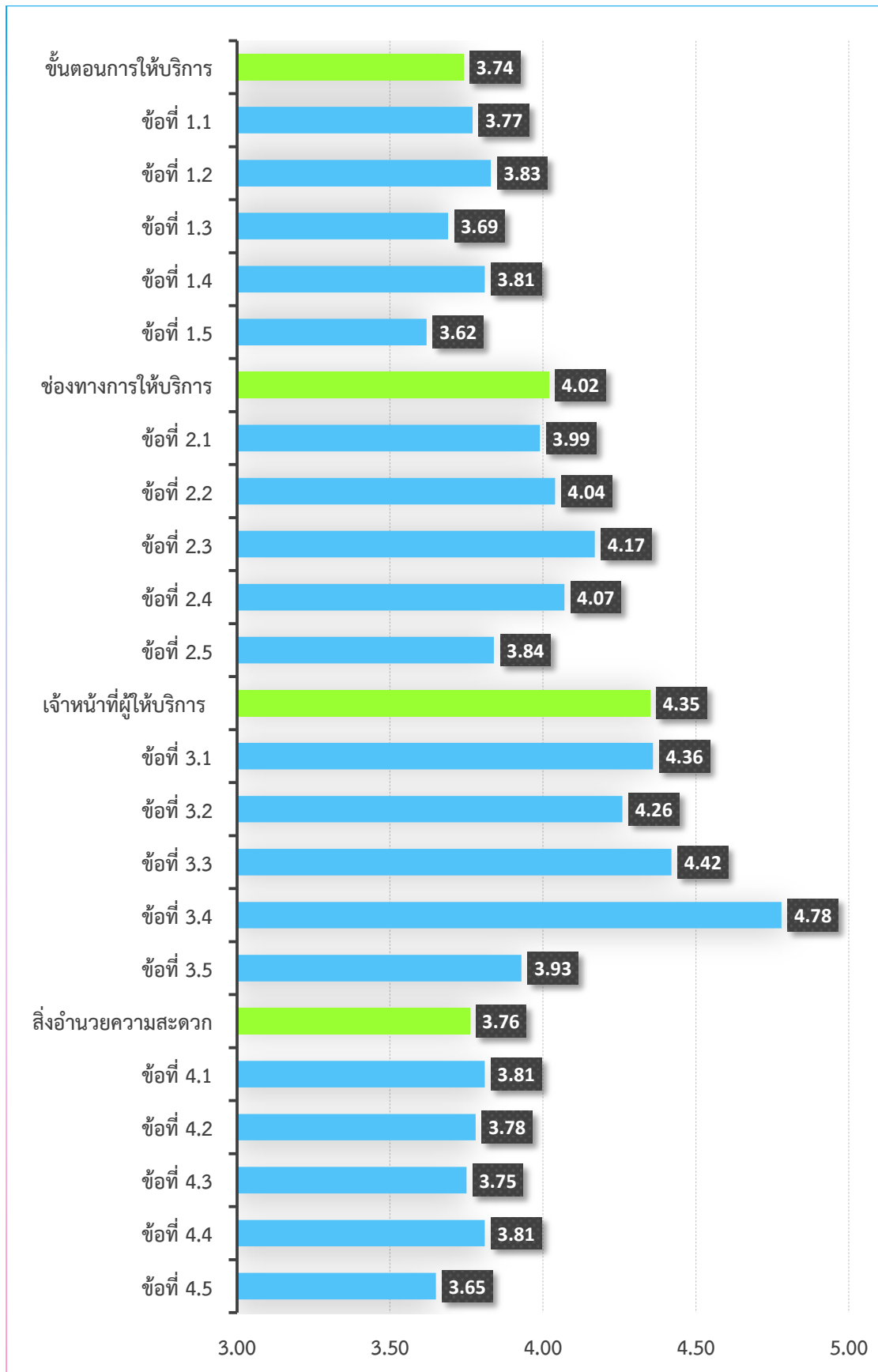
3. เจ้าหน้าที่และอสม. มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ การให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วย มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.40

2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.00

3. การให้บริการ ได้แก่ การป้องกันและควบคุมโรคระบาด มีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.80



ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็น (n=82)	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	3.67	0.28	73.40	มาก
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	3.72	0.53	74.40	มาก
1.2 ความรวดเร็วในการติดต่อ/ประสานงานเพื่อให้การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	3.65	0.67	73.00	มาก
1.3 มีช่องทางในการขอใช้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว เช่น หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น	3.55	0.57	71.00	มาก
1.4 การให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยเป็นไปตามสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่ แก่ไขสถานการณ์ได้	3.80	0.60	76.00	มาก
1.5 มีความพร้อมในการให้บริการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยตลอดเวลาทันทีที่เกิดเหตุ	3.63	0.58	72.60	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	3.92	0.37	78.40	มาก
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ	3.91	0.61	78.20	มาก
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	3.84	0.62	76.80	มาก
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.12	0.55	82.40	มาก
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.89	0.67	77.80	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว, อีเมลล์, เว็บไซต์ เป็นต้น	3.83	0.62	76.60	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.26	0.36	85.20	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.48	0.53	89.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ทันทีที่เกิดเหตุ และให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.59	0.54	91.80	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญเรื่องการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และนำเชื่อถือ	4.04	0.84	80.80	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.45	0.57	89.00	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการประสานความร่วมมือการทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ ได้โดยไม่มีข้อขัดข้อง เช่น การปิดภาวะให้หน่วยงานอื่น เป็นต้น	3.77	0.59	75.40	มาก
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)	3.83	0.31	76.60	มาก
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ หรือช่องทางการติดต่อขอรับบริการอย่างชัดเจน	3.78	0.57	75.60	มาก
4.2 ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้รับบริการ เช่น รถดับเพลิง ถังดับเพลิง ฯลฯ	4.41	0.59	88.20	มากที่สุด
4.3 มีการวางระบบความปลอดภัยในขณะที่เข้าช่วยเหลือในพื้นที่เกิดเหตุ เช่น เชือกกันโซ่ความปลอดภัยระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ เป็นต้น	3.72	0.69	74.40	มาก

ประเด็น (n=82)	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม	3.68	0.63	73.60	มาก
4.5 มีบริการหน่วยปฐมพยาบาลฉุกเฉินในระหว่างให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยแก่ผู้ประสบภัย	3.52	0.65	70.40	มาก
ภาพรวม	3.92	0.21	78.40	มาก

จากตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ทันทิที่เกิดเหตุ และให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80

2. เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60

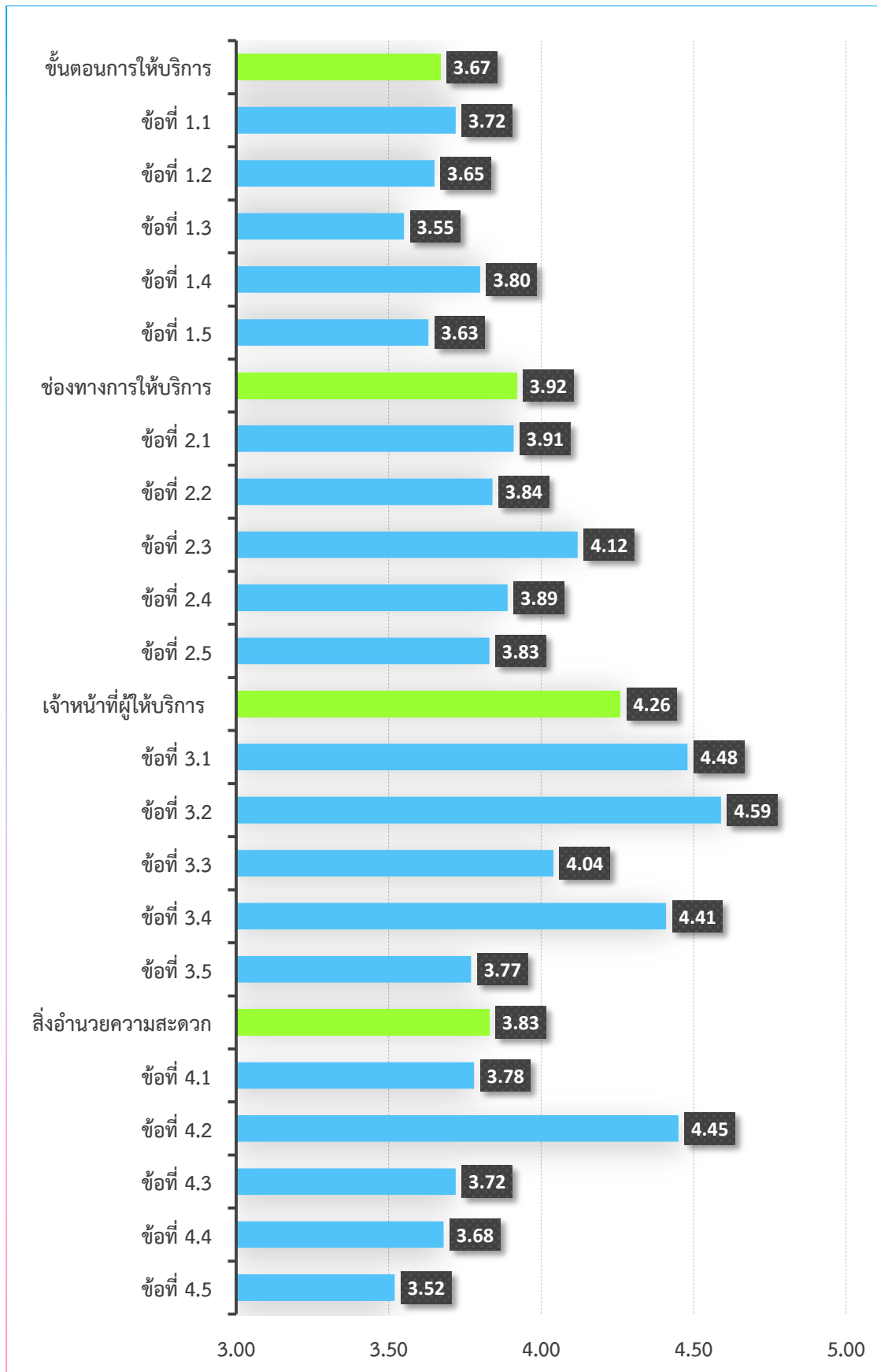
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. มีบริการหน่วยปฐมพยาบาลฉุกเฉินในระหว่างให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยแก่ผู้ประสบภัย มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 70.40

2. มีช่องทางในการขอใช้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว เช่น หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้นมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิด เป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 71.00

3. มีความพร้อมในการให้บริการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยตลอดเวลาทันทีที่เกิดเหตุมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.60



ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการงานเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ

การใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
ประเภทผู้รับบริการ				
ประชาชนทั่วไป	4.00	0.24	80.00	มาก
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-	-	-
หน่วยงานภาครัฐ	4.10	-	82.00	มาก
หน่วยงานภาคเอกชน	-	-	-	-
ช่องทางการขอรับบริการ				
มาติดต่อที่สำนักงาน	4.00	0.24	80.00	มาก
โทรศัพท์	3.93	0.30	78.60	มาก
หนังสือ/จดหมาย	4.09	0.17	81.80	มาก
ช่องทางอื่น ๆ	-	-	-	-
วัน				
จันทร์	3.99	0.24	79.80	มาก
อังคาร	4.02	0.26	80.40	มาก
พุธ	4.10	0.19	82.00	มาก
พฤหัสบดี	-	-	-	-
ศุกร์	-	-	-	-
เวลา				
8.30 - 10.00 น.	4.00	0.25	80.00	มาก
10.01 - 12.00 น.	4.05	0.12	81.00	มาก
12.01 - 14.00 น.	3.95	-	79.00	มาก
14.01 น. - เวลาปิด	3.20	-	64.00	ปานกลาง
ระยะเวลาที่ใช้				
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	4.00	0.25	80.00	มาก
31 นาที - 1 ชม.	4.05	0.11	81.00	มาก
ระหว่าง 1 - 2 ชม.	-	-	-	-
ระหว่าง 2 - 3 ชม.	-	-	-	-
ระหว่าง 3 - 4 ชม.	-	-	-	-
มากกว่า 4 ชม.	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

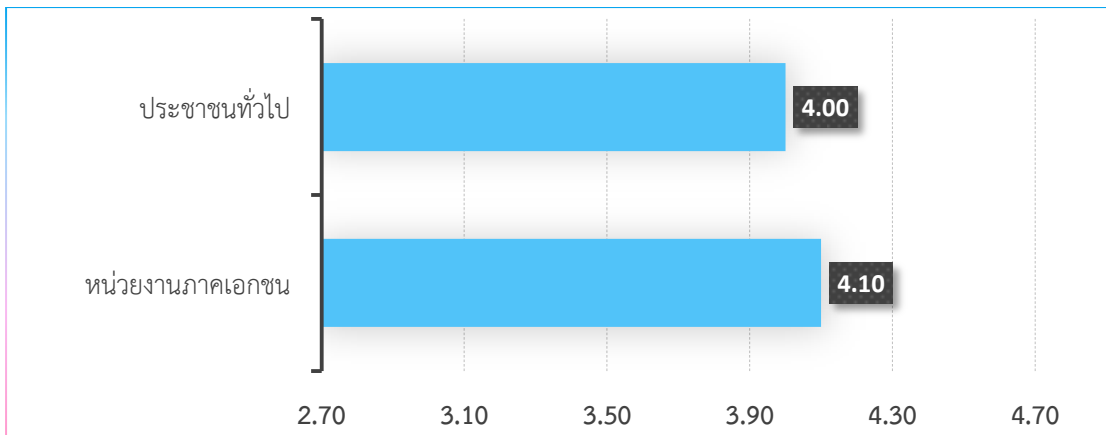
จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละประเภทมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยหน่วยงานภาครัฐ มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 รองลงมา คือ ประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยช่องทางหนังสือ/จดหมาย ช่องทางมาติดต่อที่สำนักงาน มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.17 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80 รองลงมา คือ ช่องทางมาติดต่อที่สำนักงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 และต่ำที่สุด คือ ช่องทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

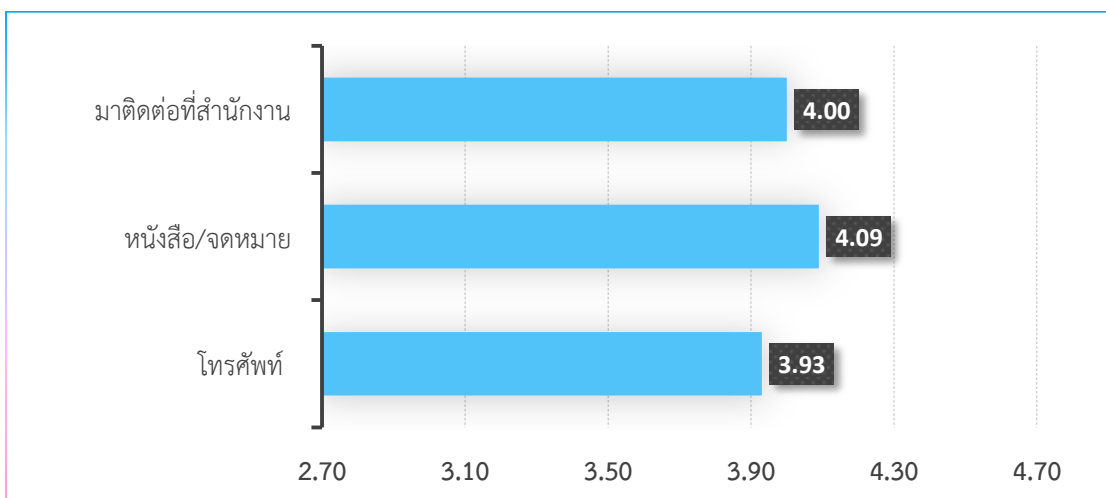
จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยวันพุธ มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.19 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 รองลงมา คือ วันอังคาร มีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 และต่ำที่สุด คือ วันจันทร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงมาก โดยช่วงเวลา 10.01-12.00 น. มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.12 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 8.30-10.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 ในช่วงเวลา 12.01-14.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00 และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา 14.01 น. - เวลาปิด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 64.00

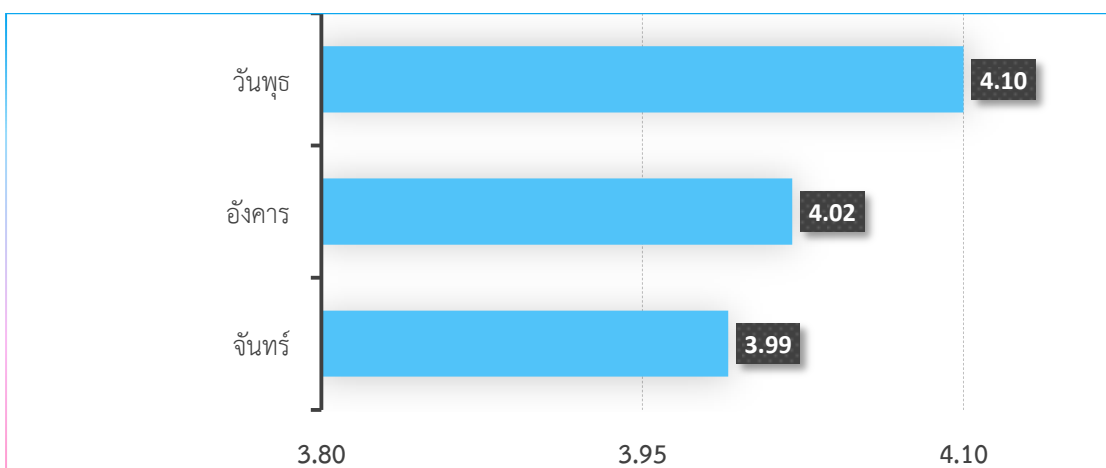
จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยระยะเวลา 31 นาที - 1 ชม. มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.11 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 รองลงมา คือ เวลาครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ 80.00



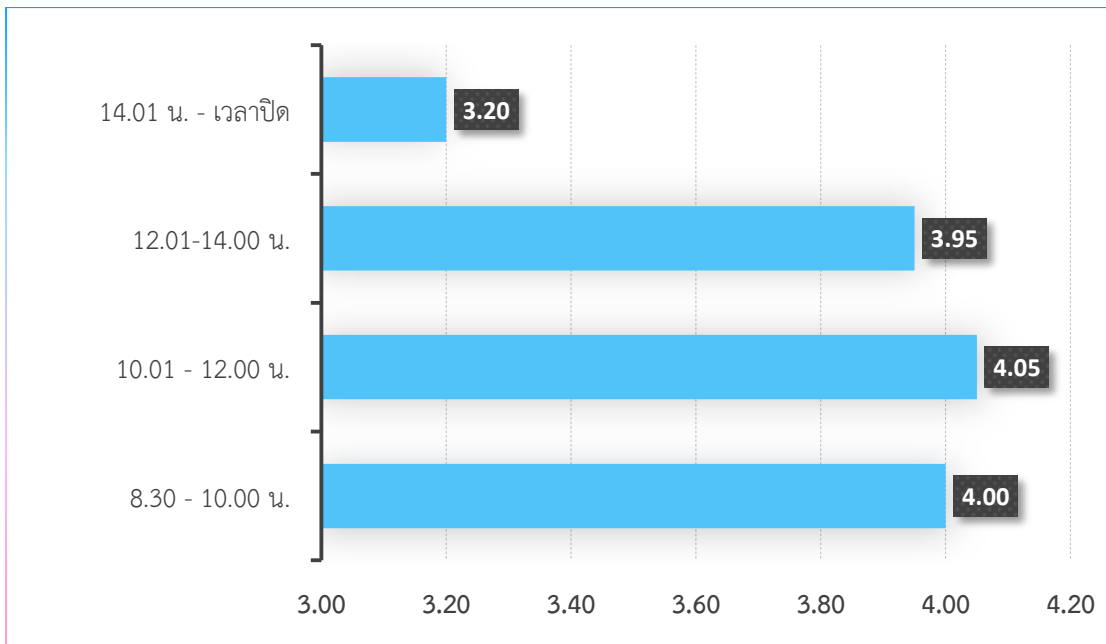
ภาพที่ 4.19 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ



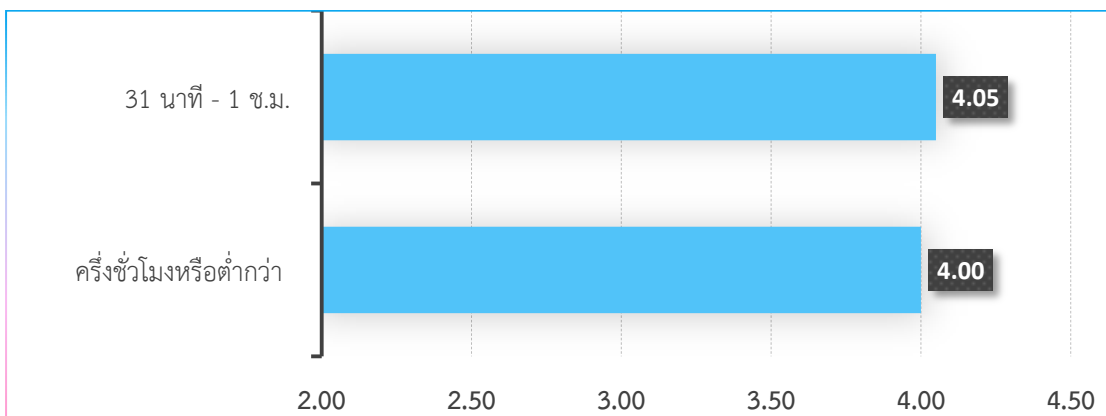
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ



ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่รับบริการ



ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเวลาที่รับบริการ

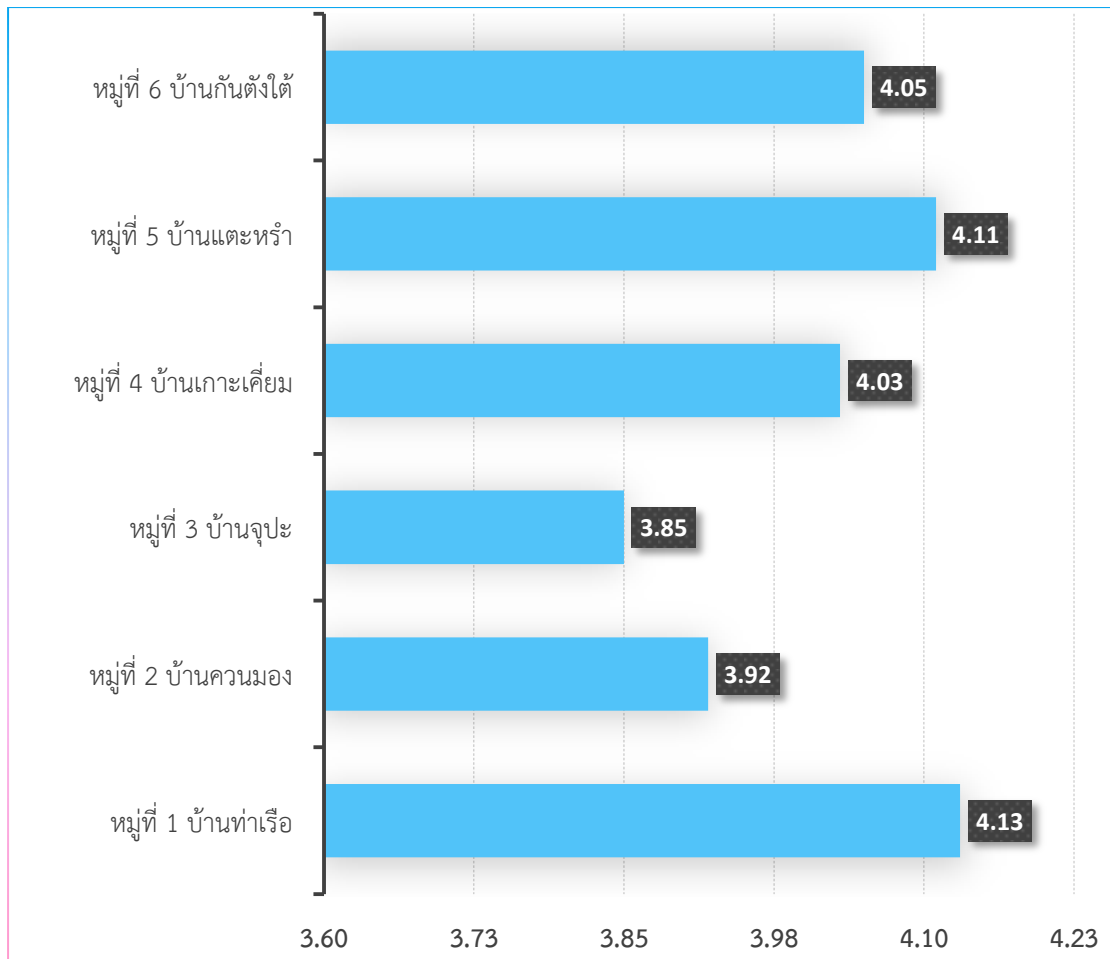


ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือพักอาศัย

สถานที่ทำงานหรือพักอาศัย	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
หมู่ที่ 1 บ้านท่าเรือ	4.13	0.16	82.60	มาก
หมู่ที่ 2 บ้านควนมอง	3.92	0.19	78.40	มาก
หมู่ที่ 3 บ้านจูปะ	3.85	0.20	77.00	มาก
หมู่ที่ 4 บ้านเกาะเคียม	4.03	0.25	80.60	มาก
หมู่ที่ 5 บ้านแตะหรั	4.11	0.29	82.20	มาก
หมู่ที่ 6 บ้านกันตังใต้	4.05	0.18	81.00	มาก

จากตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย พบว่า ชุมชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยหมู่ที่ 1 บ้านท่าเรือ มีความพึงพอใจสูงสุด มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.16 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60 รองลงมา คือ หมู่ที่ 5 บ้านแตะหรั มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 หมู่ที่ 6 บ้านกันตังใต้ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.18 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 หมู่ที่ 4 บ้านเกาะเคียม มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 หมู่ที่ 2 บ้านควนมอง มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.19 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 และระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ หมู่ที่ 3 บ้านจูปะ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 คิดเป็น ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00



ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือพักอาศัย

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือพักอาศัย

ชุมชน	ขั้นตอนการให้บริการ		ช่องทางการให้บริการ		เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
หมู่ที่ 1 บ้านท่าเรือ	3.99	0.27	4.11	0.31	4.33	0.30	4.09	0.31
หมู่ที่ 2 บ้านควนมอง	3.72	0.29	3.82	0.34	4.29	0.32	3.85	0.29
หมู่ที่ 3 บ้านจุปะ	3.65	0.30	3.91	0.34	4.20	0.32	3.66	0.33
หมู่ที่ 4 บ้านเกาะเคียม	3.78	0.38	4.05	0.36	4.33	0.35	3.95	0.34
หมู่ที่ 5 บ้านตะหาร้า	3.92	0.36	4.10	0.44	4.36	0.33	4.06	0.36
หมู่ที่ 6 บ้านกันตังใต้	3.87	0.29	3.93	0.34	4.39	0.34	4.00	0.33

จากตารางที่ 4.16 แสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย พบว่า

หมู่ที่ 1 บ้านท่าเรือ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 และต่ำที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27

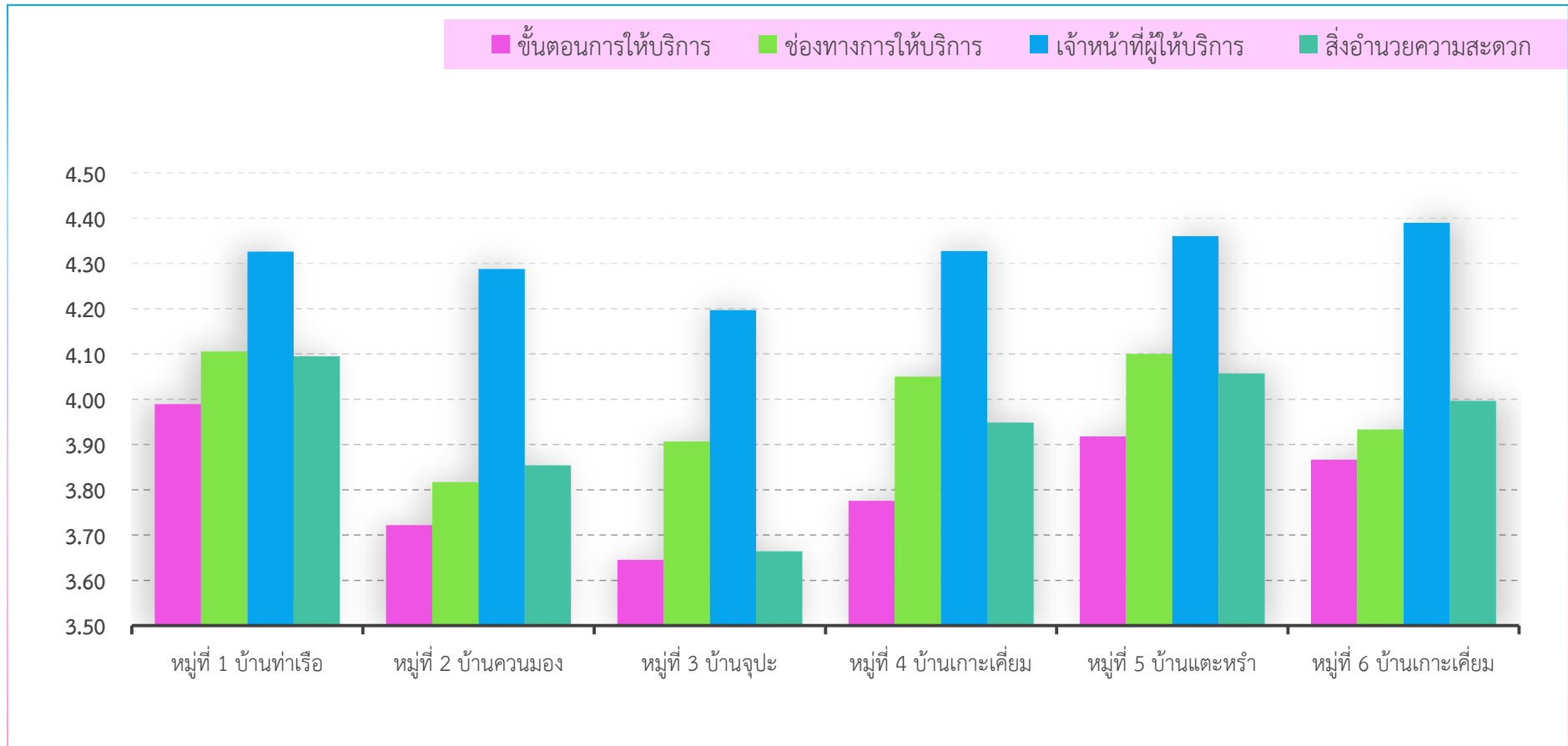
หมู่ที่ 2 บ้านควนมอง มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 และต่ำที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29

หมู่ที่ 3 บ้านจุปะ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 และต่ำที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30

หมู่ที่ 4 บ้านเกาะเคี่ยม มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 และต่ำที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38

หมู่ที่ 5 บ้านตะหาร้า มีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 และด้านต่ำที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36

หมู่ที่ 6 บ้านกันตังใต้ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.340 และต่ำที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29



ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือพักอาศัย

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
เพศ				
ชาย	3.99	0.25	79.80	มาก
หญิง	4.01	0.24	80.20	มาก
อายุ				
วัยรุ่น (13-17 ปี)	4.05	-	81.00	มาก
วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี)	4.03	0.27	80.60	มาก
วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี)	4.06	0.23	81.20	มาก
วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี)	3.93	0.24	78.60	มาก
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	4.04	0.23	80.80	มาก
สถานภาพสมรส				
โสด	4.00	0.21	80.00	มาก
สมรส	4.00	0.25	80.00	มาก
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	3.95	0.26	79.00	มาก
ระดับการศึกษา				
ไม่รู้หนังสือ	4.27	0.24	85.40	มากที่สุด
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	3.96	0.26	79.20	มาก
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.06	0.19	81.20	มาก
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	4.04	0.24	80.80	มาก
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	4.03	0.21	80.60	มาก
ปริญญาตรี	3.91	0.22	78.20	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-
อาชีพหลัก				
นักเรียน/นักศึกษา	4.05	-	81.00	มาก
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.00	0.24	80.00	มาก
พนักงานเอกชน	4.15	0.28	83.00	มาก
รับจ้างทั่วไป	4.04	0.25	80.80	มาก
เกษตรกร	3.94	0.22	78.80	มาก
ว่างงาน	4.16	0.29	83.20	มาก
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	-	-	-
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-	-	-
อื่น ๆ	-	-	-	-
รายได้ต่อเดือน				
ไม่มีรายได้	4.16	0.28	83.20	มาก
ไม่เกิน 5,000 บาท	4.05	0.18	81.00	มาก
5,001-10,000 บาท	4.07	0.25	81.40	มาก
10,001-15,000 บาท	3.87	0.22	77.40	มาก
15,001-20,000 บาท	3.98	0.20	79.60	มาก
20,001-25,000 บาท	4.15	0.21	83.00	มาก
25,001-30,000 บาท	3.65	-	73.00	มาก
มากกว่า 30,000 บาท	3.95	0.27	79.00	มาก

จากตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 และเพศชาย มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 รองลงมาคือ วัยรุ่น (13-17 ปี) มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.05 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 และ วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

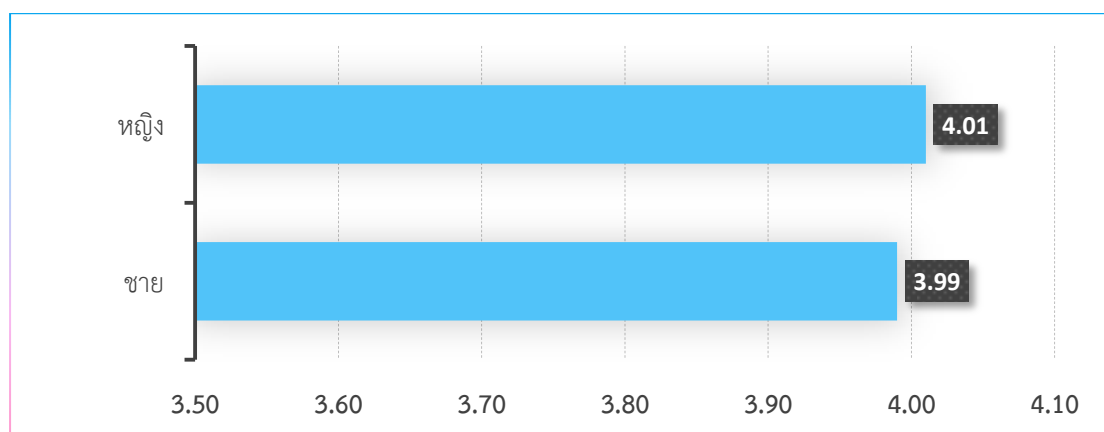
จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ สถานภาพโสด และ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในระดับมากเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 และ 0.25 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 รองลงมา คือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ไม่รู้หนังสือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.19 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20 และปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20

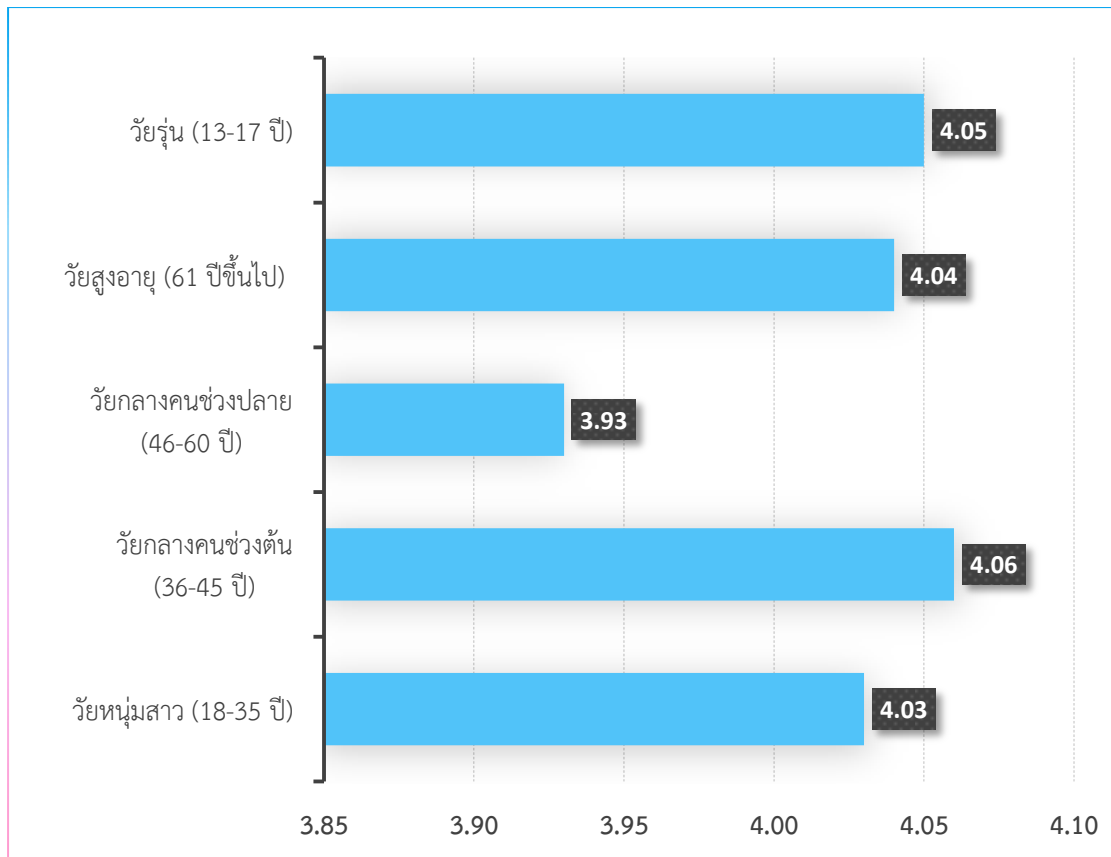
จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ว่างาน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 รองลงมา คือ พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 นักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 รับจ้างทั่วไป มี

ความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 ค่าชาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 เกษตรกร มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80

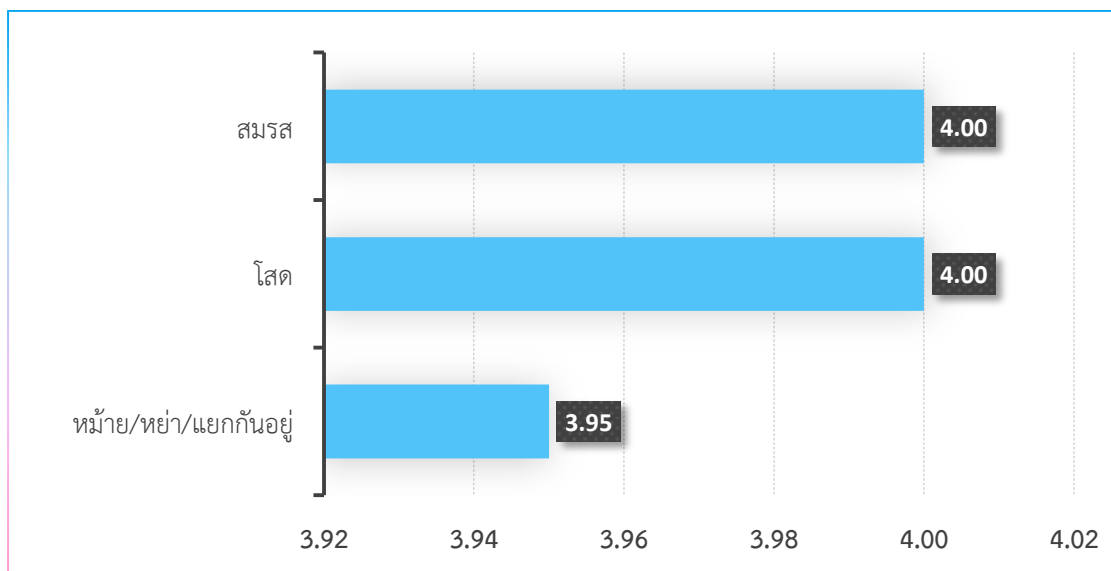
จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มที่ไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.21 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 กลุ่มที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 กลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.18 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 กลุ่มที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.20 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60 กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00 กลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.40 และกลุ่มที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.00



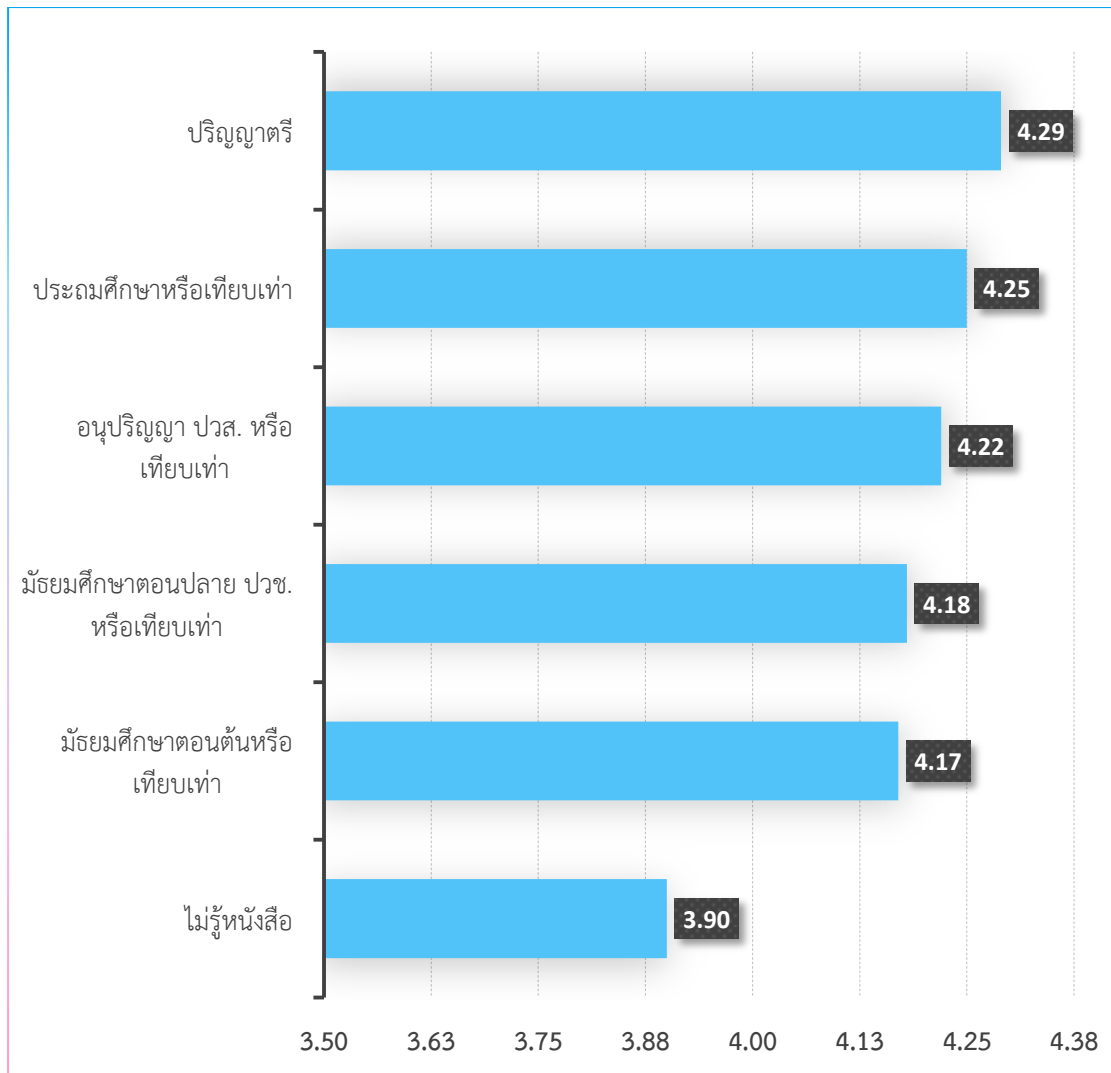
ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ



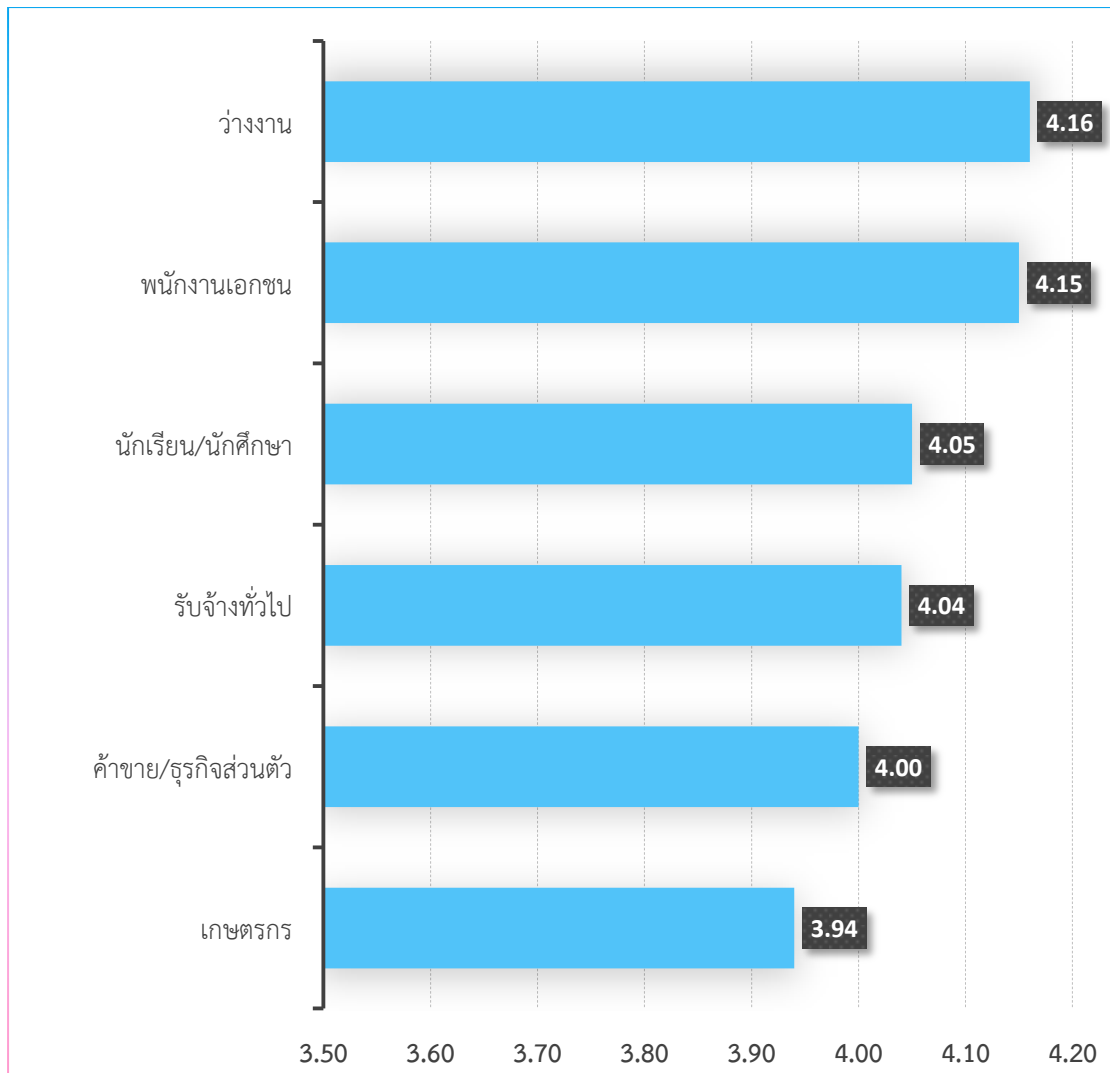
ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ



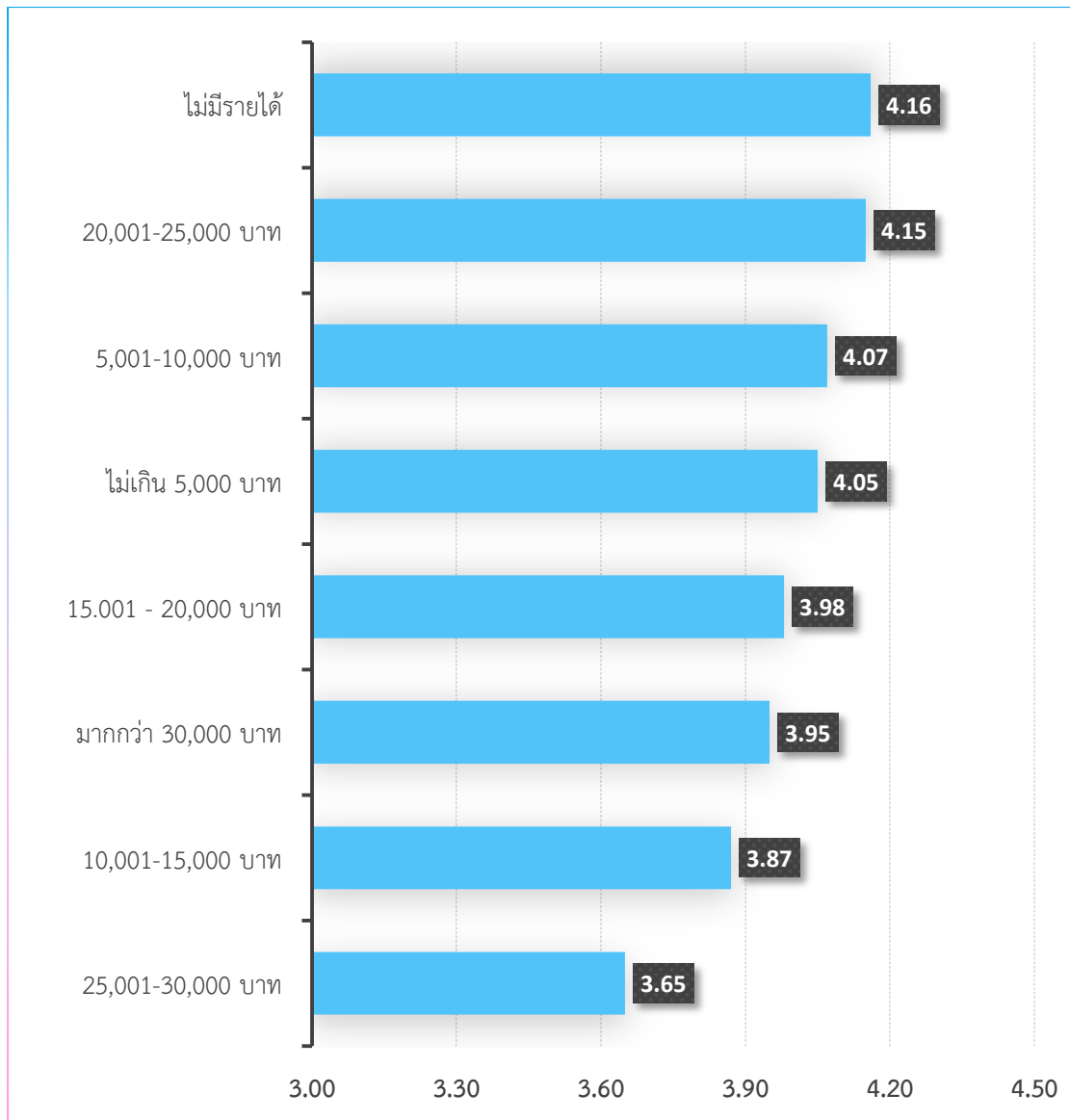
ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา



ภาพที่ 4.30 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.31 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.18 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนดีมา พุดจาไฟเราะ แต่งกายเรียบร้อย โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ อสม.	71	25.35
2. แก้ปัญหาน้ำประปาไม่ค่อยไหล โดยเฉพาะในซอยใ้ใหญ่ และซอยจุฬาวิว บางครั้งน้ำประปาไม่สะอาด มีสีขุ่น และในบางพื้นที่ยังคงไม่มีน้ำประปาใช้ในครัวเรือน	52	18.60
3. เจ้าหน้าที่ยังคงมีการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมกันและเลือกปฏิบัติ	23	8.21
4. ปรับปรุงไฟฟ้าข้างทาง ให้มีแสงไฟส่องสว่าง /เกิดไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง ควรรับดำเนินการแก้ไข	19	6.80
5. ปรับปรุงถนนในซอย ถนนบางสายยังคงเป็นลูกรัง และต้องการให้พัฒนาถนนในซอยใ้ใหญ่	19	6.80
6. ต้องการรถบรรเทาสาธารณภัย (รถกู้ภัย)	18	6.42
7. ต้องการให้พ่นควันไ้ลงในหมู่บ้าน	18	6.42
8. เจ้าหน้าที่ของรัฐควรลงมาดูแล พบปะประชาชนในพื้นที่จริงใ้มากยิ่งขึ้น	11	3.92
9. ต้องการใ้มีการเพิ่มเสียงตามสาย หรือ หอกระจายเสียง	9	3.21
10. ต้องการถังขยะ ยังมีไม่เพียงพอ รวมถึงการเพิ่มรอบจำนวนครั้งในการเก็บขยะใ้มากขึ้น เช่น 2 ครั้ง/สัปดาห์	8	2.85
11. ควรเพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือในการช่วยเหลือเบื้องต้นใ้มากกว่านี้ และควรใ้เจ้าที่ใ้ได้รับการอบรมเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ	7	2.51
12. ในปีนี้ใ้มีการเก็บภาษีในราคาที่สูงขึ้นกว่าในปีที่ผ่านมา	6	2.15
13. มีการประชาสัมพันธ์หรือการรับทราบข้อมูลข่าวสารไม่ค่อยทั่วถึง	6	2.15
14. ต้องการใ้เจ้าหน้าที่ อสม. มาฉีดวัคซีนสัตว์ใ้เลี้ยง	4	1.42
15. ต้องการใ้ปรับปรุงคูน้ำข้างทาง เพราะน้ำจะไหลไม่สะดวกในช่วงฝนตก	3	1.07
16. ต้องการใ้เปลี่ยนเวลาในการเปิด-ปิด น้ำประปา จากเวลา 20.00 น. มาปิดในช่วงเวลา 22.00 น.	2	0.71
17. พัฒนาปรับปรุงถนนข้างทาง ใ้มีความสะอาดมากขึ้น	2	0.71
18. ต้องการใ้เจ้าหน้าที่ อสม. เข้ามาดูแลคนพิการ ซึ่งยังไม่ได้รับสิทธิคนพิการ บ้านเลขที่ 69 ม.3 เป็นผู้ไม่สามารถทำงานได้ และช่วยเหลือตนเองค่อนข้างลำบาก	1	0.35
19. ช่วยปราบปราม คุกเรื่องยาเสพติดในหมู่บ้าน	1	0.35
รวม	280	100.00

จากตารางที่ 4.18 แสดงข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนดีมาก พุดจาไพเราะ แต่งกายเรียบร้อย โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ อสม. มากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 25.35 รองลงมา ได้แก่ ควรแก้ปัญหาหน้าประปาไม่ค่อยไหล โดยเฉพาะในซอยไสใหญ่และซอยจุฬาวิว บางครั้งน้ำประปาไม่สะอาด มีสีขุ่น และในบางพื้นที่ยังคงไม่มีน้ำประปาใช้ในครัวเรือน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 เจ้าหน้าที่ยังคงมีการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมกัน และเลือกปฏิบัติ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.21 ปรับปรุงไฟฟ้าข้างทาง ให้มีแสงไฟส่องสว่าง เกิดไฟฟ้าช็อตบ่อยครั้ง ควรรีบดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงถนนในซอย ถนนบางสายยังคงเป็นลูกรัง และต้องการให้พัฒนาถนนในซอยไสใหญ่ จำนวนเรื่องละ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ของแต่ละเรื่อง ต้องการรถบรรเทาสาธารณภัย (รถกู้ภัย) / ต้องการให้พนักว้นไต้ยุงในหมู่บ้าน จำนวนเรื่องละ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.42 ของแต่ละเรื่อง เจ้าหน้าที่ของรัฐควรลงมาดูแล พบปะประชาชนในพื้นที่จริงให้มากยิ่งขึ้น จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.92 ต้องการให้มีการเพิ่มเสียงตามสายหรือหอกระจายเสียง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.21 ต้องการถังขยะ ยังมีไม่เพียงพอ รวมถึงการเพิ่มรอบ จำนวน ครั้งในการเก็บขยะให้มากขึ้น เช่น 2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.85 ควรเพิ่มอุปกรณ์ เครื่องมือในการช่วยเหลือเบื้องต้นให้มากกว่านี้ และควรให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.51 ในป้ันนี้มีการเก็บภาษีในราคาที่สูงขึ้นกว่าในปีที่ผ่านมา / มีการประชาสัมพันธ์หรือการรับทราบข้อมูลข่าวสารไม่ค่อยทั่วถึง จำนวนเรื่องละ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.15 ของแต่ละเรื่อง ต้องการให้เจ้าหน้าที่ อสม. มาฉีดวัคซีนสัตว์เลี้ยง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.42 ต้องการให้ปรับปรุงคูน้ำข้างทาง เพราะน้ำจะไหลไม่สะดวกในช่วงฝนตก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.07 ต้องการให้เปลี่ยนเวลาในการเปิด-ปิด น้ำประปา จากเวลา 20.00 น. มาปิดในช่วงเวลา 22.00 น. / พัฒนาปรับปรุงถนนข้างทางให้มีความสะอาดมากขึ้น จำนวนเรื่องละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.71 ของแต่ละเรื่อง ต้องการให้เจ้าหน้าที่ อสม. เข้ามาดูแลคนพิการ ซึ่งยังไม่ได้รับสิทธิคนพิการ บ้านเลขที่ 69 ม.3 ตำบลกันตังใต้ และ เป็นผู้ไม่สามารถทำงานได้และช่วยเหลือตนเองค่อนข้างลำบาก / ช่วยปราบปรามหรือดูแลเรื่องยาเสพติดในหมู่บ้าน จำนวนเรื่องละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.35 ของแต่ละเรื่อง

ส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

ตารางที่ 4.19 ระดับความคิดเห็นรายประเด็นที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา เช่น การแข่งขันกีฬาฟุตบอลประจำปี การแข่งขันกีฬาพื้นบ้าน เป็นต้น	3.77	0.51	75.40	มาก
การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพหลักในชุมชน การจัดตั้งกลุ่มอาชีพเพื่อเสริมสร้างรายได้ เป็นต้น	3.43	0.88	68.60	มาก
การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การให้ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยที่ดี กิจกรรมการดูแลสุขภาพภาวะ เป็นต้น	3.56	0.82	71.20	มาก
การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา เช่น กิจกรรมประเพณีลากพระ กิจกรรมรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ กิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา เป็นต้น	3.96	0.76	79.20	มาก
การจัดกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน เช่น กิจกรรมวันเด็ก กิจกรรมการประกวดหุ่นน้อยนพมาศ กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม เป็นต้น	3.66	0.77	73.20	มาก
การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น กิจกรรมการตรวจสุขภาพ จัดตั้งศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน เป็นต้น	3.59	0.85	71.80	มาก
การจัดกิจกรรมการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดกิจกรรมเก็บขยะในชุมชน กิจกรรมการปลูกต้นไม้ กิจกรรมขุดลอกคูคลอง ทางระบายน้ำในชุมชน เป็นต้น	3.70	0.72	74.00	มาก
การจัดพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนในชุมชน เช่น สนามเด็กเล่น ลานกีฬา เป็นต้น	3.69	0.67	73.80	มาก
รวม	3.67	0.75	73.40	มาก

จากตารางที่ 4.19 แสดงระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน พบว่า ในภาพรวมประชาชนเห็นว่า ประเด็นต่าง ๆ มีความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 คิดเป็นร้อยละ 73.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงที่สุด คือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 คิดเป็นร้อยละ 79.20

2. ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนเป็นอันดับที่สอง คือ การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละ 75.40

3. ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนเป็นอันดับที่สาม คือ การจัดกิจกรรมการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 คิดเป็นร้อยละ 74.00

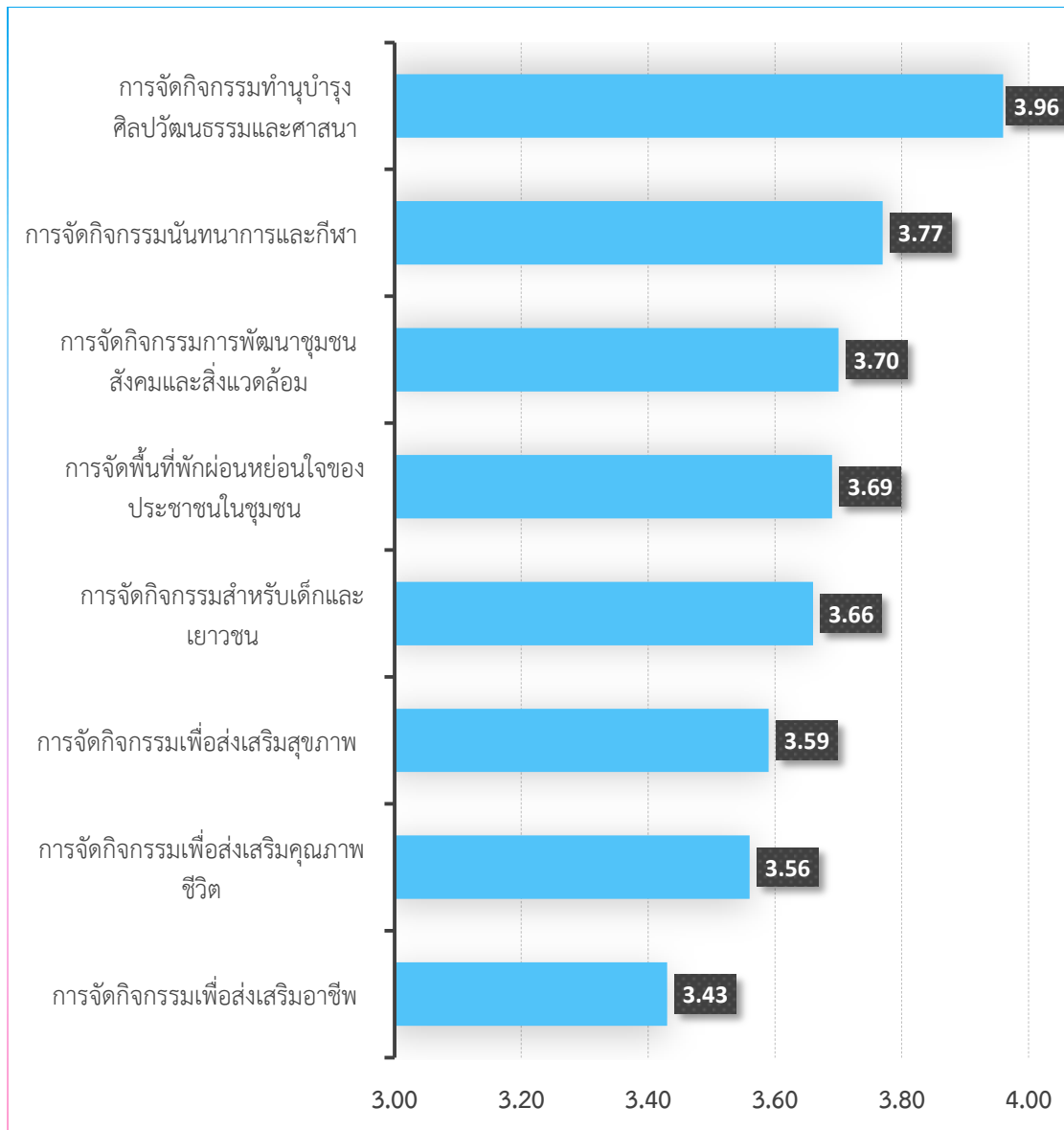
4. ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนเป็นอันดับที่สี่ คือ การจัดพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนในชุมชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละ 73.80

5. ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนเป็นอันดับที่ห้า คือ การจัดกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 คิดเป็นร้อยละ 73.20

6. ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนเป็นอันดับที่หก คือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 คิดเป็นร้อยละ 71.80

7. ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนเป็นอันดับที่เจ็ด คือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 คิดเป็นร้อยละ 71.20

8. ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนต่ำที่สุด คือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 คิดเป็นร้อยละ 68.60



ภาพที่ 4.32 แผนภูมิร้อยละแสดงระดับความคิดเห็นรายประเด็นที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

ตารางที่ 4.20 ระดับความคิดเห็นรายชุมชนต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

ชุมชน	การจัดกิจกรรมนันทนาการ และกีฬา		การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ		การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม คุณภาพชีวิต		การจัดกิจกรรมทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมและศาสนา	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
หมู่ที่ 1 บ้านท่าเรือ	3.89	0.32	3.58	0.69	3.84	0.76	3.95	0.78
หมู่ที่ 2 บ้านควนมอง	3.69	0.53	3.53	0.86	3.49	0.82	3.85	0.71
หมู่ที่ 3 บ้านจุปะ	3.71	0.49	3.29	0.82	3.58	0.82	3.98	0.76
หมู่ที่ 4 บ้านเกาะเคียม	3.67	0.52	3.33	0.95	3.45	0.86	4.00	0.81
หมู่ที่ 5 บ้านตะหาร้า	3.88	0.54	3.30	0.85	3.79	0.87	4.14	0.72
หมู่ที่ 6 บ้านกันตังใต้	3.95	0.47	3.75	0.84	3.55	0.67	3.77	0.72

ตารางที่ 4.20 ระดับความคิดเห็นรายชุมชนต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน (ต่อ)

ชุมชน	การจัดกิจกรรมสำหรับเด็กและ เยาวชน		การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม สุขภาพ		การจัดกิจกรรมการพัฒนาชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม		การจัดพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ ของประชาชนในชุมชน	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
หมู่ที่ 1 บ้านท่าเรือ	3.74	1.05	3.53	0.61	3.74	0.56	3.63	0.76
หมู่ที่ 2 บ้านควนมอง	3.49	0.84	3.73	0.72	3.80	0.61	3.58	0.59
หมู่ที่ 3 บ้านจุปะ	3.71	0.73	3.56	0.74	3.53	0.74	3.56	0.62
หมู่ที่ 4 บ้านเกาะเคียม	3.69	0.71	3.59	0.94	3.70	0.81	3.76	0.70
หมู่ที่ 5 บ้านตะหาร้า	3.88	0.47	3.43	1.04	3.70	0.66	3.89	0.62
หมู่ที่ 6 บ้านกันตังใต้	3.47	0.91	3.67	0.75	3.78	0.72	3.63	0.69

จากตารางที่ 4.20 แสดงระดับความคิดเห็นรายชุมชนต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน เมื่อพิจารณาพบว่า

หมู่ที่ 1 บ้านท่าเรือ มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุด คือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61

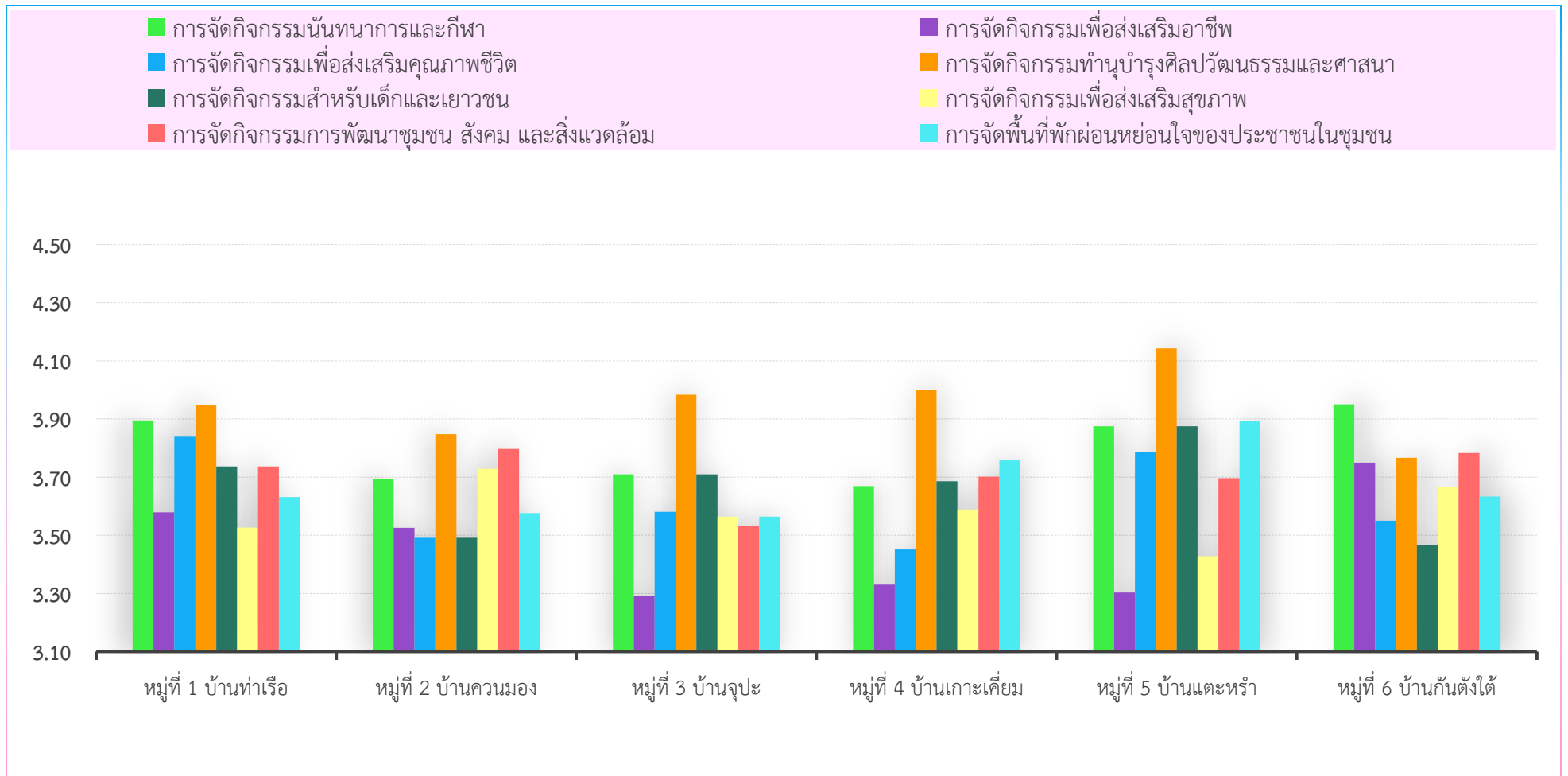
หมู่ที่ 2 บ้านควนมอง มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุด คือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต / การจัดกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน มีค่าเฉลี่ย 3.49 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 และ 0.84 ตามลำดับ

หมู่ที่ 3 บ้านจูปะ มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุด คือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82

หมู่ที่ 4 บ้านเกาะเคี่ยม มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุด คือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95

หมู่ที่ 5 บ้านตะหาร้า มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุด คือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.30 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85

หมู่ที่ 6 บ้านกันตังใต้ มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุด คือ การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน มีค่าเฉลี่ย 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91



ภาพที่ 4.33 แผนภูมิระดับความคิดเห็นรายชุมชนต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

ตารางที่ 4.21 ข้อเสนอแนะต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ควรจัดกิจกรรมต่าง ๆ โดยจัดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	87	93.55
ควรมีการจัดกีฬาชุมชนเพื่อความสามัคคีของคนในชุมชน	6	6.45
รวม	93	100.00

จากตารางที่ 4.21 แสดงข้อเสนอแนะต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน พบว่าควรจัดกิจกรรมต่าง ๆ โดยจัดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 93.55 และควรมีการจัดกีฬาชุมชนเพื่อความสามัคคีของคนในชุมชน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.45

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ ประจำปีงบประมาณ 2559 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่อง การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ ประจำปีงบประมาณ 2559 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 4 งานบริการ คือ งานบริการเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการรายได้และภาษี งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการสาธารณสุข ในด้านต่าง ๆ ที่ อบต. กำหนด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ศึกษาความคิดเห็นต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนของประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 380 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 3 ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยทำการทดสอบ (Try out) แบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย รวม 30 คน แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นในส่วนของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่ากับ 0.901 ซึ่งสูงพอที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ทำการอบรมและฝึกทักษะแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง เพื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง และแผนภูมิต่าง ๆ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สถานที่พักอาศัย ผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล กันตังใต้ จำนวน 6 หมู่บ้าน โดยทำงานหรือพักอาศัยอยู่ในหมู่ที่ 4 บ้านเกาะเคี่ยมมากที่สุด เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท

2. ประเภทผู้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน ในวันจันทร์ เวลา 8.30-10.00 น. และใช้เวลารอรับบริการไม่เกินครึ่งชั่วโมง

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งาน คือ งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านรายได้และภาษี งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20

3.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

3.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40

3.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.80

4. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการได้ดังนี้

4.1 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ งานบริการการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

4.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

4.1.1.1 อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

4.1.1.2 อันดับที่ 2 คือ ช่องทางการให้บริการ / สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 เท่ากัน

4.1.1.3 อันดับที่ 3 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

4.1.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

4.1.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.40 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.60 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ และคนพิการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง

ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80

4.1.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.20 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.80 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

4.2 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ ด้านรายได้และภาษี โดย ภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

4.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

4.2.1.1 อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

4.2.1.2 อันดับที่ 2 คือ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับ ความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

4.2.1.3 อันดับที่ 3 คือ คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับ ความพึงพอใจเท่ากับ 78.80

4.2.1.4 อันดับที่ 4 คือ คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับ ความพึงพอใจเท่ากับ 75.60

4.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

4.2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.60 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

4.2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.80 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์, อีเมล เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.60 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการโดยมีเจ้าหน้าที่ไปติดต่อรับชำระภาษีถึงบ้าน มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.80

4.3 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ บริการด้านสาธารณสุข โดย ภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

4.3.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

4.3.1.1 อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

4.3.1.2 อันดับที่ 2 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40

4.3.1.3 อันดับที่ 3 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.20

4.3.1.4 อันดับที่ 4 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.80

4.3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

4.3.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่และอส. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.60 เจ้าหน้าที่และอส. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านสาธารณสุข เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และนำเชื่อถือ ฯลฯ ในการให้ข้อมูลด้านการส่งเสริมและดูแลสุขภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.40 เจ้าหน้าที่และอส. มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

4.3.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ การให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วย มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.40 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.00 การให้บริการ ได้แก่ การป้องกันและควบคุมโรคระบาด มีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.80

4.4 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ งานเทศกาลหรือป้องกันสาธารณสุขภัย โดยภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40

4.4.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

4.4.1.1 อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

4.4.1.2 อันดับที่ 2 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40

4.4.1.3 อันดับที่ 3 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60

4.4.1.4 อันดับที่ 4 คือ ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.40

4.4.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

4.4.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ทันทีที่เกิดเหตุ และให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00

4.4.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ มีบริการหน่วยปฐมพยาบาลฉุกเฉินในระหว่างให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยแก่ผู้ประสบภัย มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 70.40 มีช่องทางในการขอใช้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว เช่น หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 71.00 ความพร้อมในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยตลอดเวลาทันทีที่เกิดเหตุมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.60

5. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

5.1 จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า หน่วยงานภาครัฐ มีความพึงพอใจสูงที่สุดในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 รองลงมา คือ ประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

5.2 จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการช่องทางหนังสือ/จดหมาย ช่องทางมาติดต่อที่สำนักงาน มีความพึงพอใจสูงที่สุดในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80 รองลงมา คือ ช่องทางมาติดต่อที่สำนักงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 และต่ำที่สุด คือ ช่องทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

5.3 จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยวันพุธ มีความพึงพอใจสูงที่สุดในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 รองลงมา คือ วันอังคาร คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 และต่ำที่สุด คือ วันจันทร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

5.4 จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงมาก โดยช่วงเวลา 10.01-12.00 น. มีความพึงพอใจสูงที่สุดในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 8.30-10.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 ในช่วงเวลา 12.01-14.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00 และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา 14.01 น. - เวลาปิด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 64.00

5.5 จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยระยะเวลา 31 นาที - 1 ชม. มีความพึงพอใจสูงที่สุดในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 รองลงมา คือ เวลาครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ 80.00

6. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

6.1 จำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย พบว่า ชุมชนมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยหมู่ที่ 1 บ้านท่าเรือ มีความพึงพอใจสูงสุด มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.16 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60 รองลงมา คือ หมู่ที่ 5 บ้านตะแหรำ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20 หมู่ที่ 6 บ้านกันตังใต้ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.18 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 หมู่ที่ 4 บ้านเกาะเคียม มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิด เป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 หมู่ที่ 2 บ้านควนมอง มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.19 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 และต่ำที่สุด คือ หมู่ที่ 3 บ้านจูปะ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00

หากแยกระดับความพึงพอใจเป็นรายด้านของแต่ละหมู่บ้าน พบว่า

หมู่ที่ 1 บ้านท่าเรือ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 และต่ำที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27

หมู่ที่ 2 บ้านควนมอง มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 และต่ำที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29

หมู่ที่ 3 บ้านจูปะ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 และต่ำที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30

หมู่ที่ 4 บ้านเกาะเคียม มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 และต่ำที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38

หมู่ที่ 5 บ้านตะแหรำ มีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 และต่ำที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36

หมู่ที่ 6 บ้านกันตังใต้ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.340 และต่ำที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29

6.2 จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 และเพศชาย มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

6.3 จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

รองลงมาคือ วัยรุ่น (13-17 ปี) มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 และ วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

6.4 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ สถานภาพโสด และสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในระดับมากเท่ากัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 รองลงมา คือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00

6.5 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ไม่รู้หนังสือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในระดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20 และปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20

6.6 จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ว่างาน มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 รองลงมา คือ พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 เกษตรกร มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80

6.7 จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ กลุ่มที่ไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 กลุ่มที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 กลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 กลุ่มที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60 กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00 กลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.40 และกลุ่มที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.00

6.8 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนดีมาก พุดจาไพเราะ แต่งกายเรียบร้อย โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ อสม. มากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 25.35 รองลงมา ได้แก่ แก้ปัญหาน้ำประปาไม่ค่อยไหล โดยเฉพาะในซอยใส่ใหญ่และซอยจุฬาวิว บางครั้ง

น้ำประปาไม่สะอาด มีสีขุ่น และในบางพื้นที่ยังคงไม่มีน้ำประปาใช้ในครัวเรือน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 เจ้าหน้าที่ยังคงมีการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมกันและเลือกปฏิบัติ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.21 ปรับปรุงไฟฟ้าข้างทาง ให้มีแสงไฟส่องสว่าง เกิดไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง ควรรับดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงถนนในซอย ถนนบางสายยังคงเป็นลูกรัง และต้องการให้พัฒนาถนนในซอยใสใหญ่ จำนวนเรื่องละ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ของแต่ละเรื่อง ต้องการรถป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (รถกู้ภัย) / ต้องการให้ฝนคว้นไต่สูงในหมู่บ้าน จำนวนเรื่องละ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.42 ของแต่ละเรื่อง เจ้าหน้าที่ของรัฐควรลงมาดูแล พบปะประชาชนในพื้นที่จริงให้มากยิ่งขึ้น จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.92 ต้องการให้มีการเพิ่มเสียงตามสาย หรือ หอกระจายเสียง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.21 ต้องการถังขยะ ยังมีไม่เพียงพอ รวมถึงการเพิ่มรอบจำนวน ครั้งในการเก็บขยะให้มากขึ้น เช่น 2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.85 ควรเพิ่มอุปกรณ์ เครื่องมือในการช่วยเหลือเบื้องต้นให้มากกว่านี้ และควรให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.51 ในปีนี้มีการเก็บภาษีในราคาที่สูงขึ้นกว่าในปีที่ผ่านมา / มีการประชาสัมพันธ์หรือการรับทราบข้อมูลข่าวสารไม่ค่อยจะทั่วถึง จำนวนเรื่องละ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.15 ของแต่ละเรื่อง ต้องการให้เจ้าหน้าที่ อสม. มาฉีดวัคซีนสัตว์เลี้ยง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.42 ต้องการให้ปรับปรุงคูน้ำข้างทาง เพราะน้ำจะไหลไม่สะดวกในช่วงฝนตก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.07 ต้องการให้เปลี่ยนเวลาในการเปิด-ปิด น้ำประปา จากเวลา 20.00 น. มาปิดในช่วงเวลา 22.00 น. / พัฒนาปรับปรุงถนนข้างทางให้มีความสะอาดมากขึ้น จำนวนเรื่องละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.71 ของแต่ละเรื่อง ต้องการให้เจ้าหน้าที่ อสม. เข้ามาดูแลคนพิการ ซึ่งยังไม่ได้รับสิทธิคนพิการ บ้านเลขที่ 69 ม.3 ตำบลกันตังใต้ และ เป็นผู้ไม่สามารถทำงานได้และช่วยเหลือตนเองค่อนข้างลำบาก/ ช่วยปราบปรามหรือดูแลเรื่องยาเสพติดในหมู่บ้าน จำนวนเรื่องละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.35 ของแต่ละเรื่อง

7. การสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7.2 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน พบว่า ในภาพรวมประชาชนเห็นว่าประเด็นต่าง ๆ มีความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 73.40

7.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น สรุปได้ดังนี้

7.2.1.1 ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา คิดเป็นร้อยละ 79.20 การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา คิดเป็นร้อยละ 75.40 และ การจัดกิจกรรมการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 74.00

7.2.1.2 ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนต่ำที่สุด 3 อันดับแรก คือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 68.60 การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต คิดเป็นร้อยละ 71.20 และการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 71.80

7.3 ระดับความคิดเห็นรายชุมชนต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

7.3.1 เมื่อพิจารณาเป็นหมู่บ้าน สรุปได้ดังนี้

7.3.1.1 หมู่ที่ 1 บ้านท่าเรือ มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงที่สุดคือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา และต่ำที่สุด คือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ

7.3.1.2 หมู่ที่ 2 บ้านควนมอง มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงที่สุดคือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและ และต่ำที่สุด คือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต/การจัดกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน

7.3.1.3 หมู่ที่ 3 บ้านจู่ปะ มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงที่สุดคือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและ และต่ำที่สุด คือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ

7.3.1.4 หมู่ที่ 4 บ้านเกาะเคียม มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงที่สุดคือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ

7.3.1.5 หมู่ที่ 5 บ้านตะแหรำ มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงที่สุดคือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ

7.4 ข้อเสนอแนะต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน พบว่า ควรจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ โดยจัดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 93.55 และ ควรมีการจัดกีฬาชุมชนเพื่อความสามัคคีของคนในชุมชน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.45

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งาน คือ งานเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข งานบริการรายได้และภาษี งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ งานสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.05 โดยงานงานบริการการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดทุกด้าน สะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการอย่างมีคุณภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลกันตังได้ โดยเฉพาะในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลกันตังได้มี เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ประกอบกับเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ และคนพิการ เช่น สามารถ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และ น่าเชื่อถือ ฯลฯ จะเห็นได้ว่าการบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกันตังได้ มีเจ้าหน้าที่ที่พร้อมให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม สอดคล้องกับแนวคิดของ มณีรัตน์ แดงอ่อน (2551) ในเรื่องหลักการบริการ ที่เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร เป็นการบริการที่เกิดจากความรู้สึกภายใน (Service Mind) ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อ ข้าราชการและหน่วยงานราชการ อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดี และเป็น การสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคลากร รวมถึงภาพลักษณ์ที่เป็นองค์กรรวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ ในการบริการแบบดังกล่าวนี้มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพราะความสำคัญของคุณภาพการให้บริการนั้น (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556) สามารถพิจารณาได้จากการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรจะมีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพตามไปด้วย อีกทั้งสอดคล้องกับแนวคิดของ อำนวย

ตั้งเจริญชัย (2547) ซึ่งกล่าวว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการต้องมีคุณลักษณะที่ดี โดยต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อย พุดจาไพเราะอ่อนหวาน สุภาพ

2. จากผลการวิจัย พบว่า งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คืองานบริการเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 ซึ่งยังคงอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยพิจารณาได้จากข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ทันทีที่เกิดเหตุ เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น เมื่อพิจารณาสาเหตุที่อาจส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยต่ำกว่างานบริการอื่น ๆ อาจเนื่องมาจากการบริการที่ต้องการเน้นความรวดเร็วในการช่วยเหลือได้ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยพิจารณาได้จากข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุด คือ มีบริการหน่วยปฐมพยาบาลฉุกเฉินในระหว่างให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยแก่ผู้ประสบภัย มีช่องทางในการขอใช้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว เช่น หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น และความพร้อมในการให้บริการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยตลอดเวลาทันทีที่เกิดเหตุ เนื่องจากงานด้านการบรรเทาสาธารณภัยนั้นเกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือในเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลกันตังได้สามารถปรับปรุงการบริการให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น และเพิ่มเติมเจ้าหน้าที่หรือหน่วยปฐมพยาบาลฉุกเฉินที่ให้ความช่วยเหลือได้ทันท่วงที อีกทั้งขอเสนอแนะในการพัฒนางานบริการของผู้รับบริการ คือ ควรเพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือในการช่วยเหลือพยาบาลเบื้องต้นให้มากกว่านี้ ยังขาดอุปกรณ์ในการช่วยเหลือ และควรให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ (2552) ว่ากระบวนการส่งเสริมการตลาดบริการนั้นจะต้องมีการเลือกช่องทางการติดต่อสื่อสาร โดย ฉัตยาพร เสมอใจ (2547) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร มีทั้งใช้บุคคลและไม่ใช้บุคคล โดยใช้บุคคลสามารถติดต่อได้ทางโทรศัพท์ การฝึกอบรม การสื่อสารแบบปากต่อปาก เพราะการติดต่อสื่อสารที่ใช้สื่อจะเป็นการช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเหล่านี้เป็นสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพที่ผู้รับบริการใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการช่วยเหลือดังกล่าวด้วย

หากองค์การบริหารส่วนตำบลกันตังได้ สามารถดำเนินการเพื่อให้การบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ จะทำให้ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในงานบริการดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) ได้กล่าวว่าการบริการ คือ การดำเนินการหรือการกระทำใด ๆ ของหน่วยให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ โดยความต้องการนั้นเป็นความจำเป็นและความปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และการดำเนินการต่าง ๆ นั้นหากตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

3. จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเห็นว่าทุกประเด็นมีความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 73.40 กิจกรรมที่ประชาชนคิดเห็นว่าช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา และการจัดกิจกรรมการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม แสดงว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกันในชุมชนจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีได้มุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง แต่จะต้องตอบสนองต่อคนในชุมชนทุกเพศ

ทุกวัย ซึ่งการจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา ถือเป็นกิจกรรมสำคัญที่ส่งเสริมให้วัยรุ่นในชุมชนได้ร่วมทำกิจกรรมที่ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมด้านสุขภาพ ในขณะที่เดียวกันการจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา เช่น กิจกรรมรดน้ำผู้สูงอายุ กิจกรรมวันครอบครัว เป็นการส่งเสริมให้คนในชุมชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุได้มีกิจกรรมร่วมกับบุตรหลาน ทั้งนี้กระบวนการในการจัดกิจกรรมต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน เนื่องจากการดำเนินงานภายใต้การมีส่วนร่วม ก่อให้เกิดความรู้สึกรู้สึกความเป็นเจ้าของร่วมกัน ซึ่งส่งผลให้เกิดความร่วมมือน่าสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลกันตั้งได้จัดขึ้น เพราะการดำเนินกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์นั้นจะมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีส่วนร่วมในการลดบรรยากาศความขัดแย้งระหว่างกลุ่มสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักร พิสุทธิ (2547) ศึกษาเรื่องชุมชนกับการมีส่วนร่วมจัดการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของการมีส่วนร่วมนั้นเกิดได้จากความเกี่ยวข้องทางด้านเหตุผล โดยการเปิดโอกาสให้สังคม องค์กรต่าง ๆ ในชุมชน ประชาชนมีบทบาทหลักตามสิทธิหน้าที่ในการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตั้งแต่การคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ วางแผน การร่วมปฏิบัติและการรับผิดชอบในผลกระทบที่เกิดขึ้น รวมทั้งส่งเสริม ชักนำ สนับสนุนให้การดำเนินงานเกิดผลประโยชน์ต่อชุมชนตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดด้วยความสมัครใจ และลักษณะการมีส่วนร่วมจากความเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจ เป็นการมีส่วนร่วมของชุมชนที่การเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจ อารมณ์ รวมทั้ง ค่านิยมของประชาชนเป็นเครื่องชี้นำตนเองให้เข้ามามีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็นริเริ่มสร้างสรรค์ การกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทำให้ผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วม เกิดความผูกพัน มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อกิจกรรมที่ดำเนินงานด้วยความสมัครใจ

สำหรับการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนโดยมุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วม องค์กรบริหารส่วนตำบลกันตั้งได้จะต้องเริ่มกระบวนการการมีส่วนร่วมตั้งแต่ก่อนการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม เช่น การประชุมวางแผน ร่วมกันตัดสินใจเกี่ยวกับรูปแบบของการจัดกิจกรรม การมีส่วนร่วมระหว่างการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลหลังเสร็จสิ้นโครงการ/กิจกรรม ดังที่ ยูวัฒน์ วุฒิเมธี (อ้างใน จิราภรณ์ ศรีคำ, 2547) ได้ให้ความเห็นว่ากระบวนการมีส่วนร่วมจะต้องเริ่มจากการมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมในการคิด การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินการ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล และการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ สอดคล้องกับแนวคิดของวรรณศิลป์ พิรพันธุ์ (2553) ได้กล่าวถึง กระบวนการมีส่วนร่วมในการวางแผนของประชาชนประกอบไปด้วย การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การให้ความเห็น การประชุมรับฟังความเห็น การร่วมตัดสินใจ และการทำงานร่วมกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการนำผลประเมินของทุกปีที่ได้การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนของผู้รับบริการโดยนำผลที่ได้มาทำการเปรียบเทียบ จะส่งผลให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการ และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น

2. ควรมีการวิจัยที่นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจ เช่น การวิจัยในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้จะ

ทำให้หน่วยงานทราบถึงปัจจัยหลักและปัจจัยย่อยที่ส่งผลต่อการบริการ ซึ่งจะทำให้หน่วยงานนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขได้ตรงประเด็นของหน่วยงานนั้น ๆ มากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุม เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกพื้นที่ โดยศึกษาผลจากข้อมูลเชิงลึกและนำวิจัยที่ได้ไปใช้ในการเป็นข้อมูลสารสนเทศในการบริหารงานให้ท้องถิ่นเกิดประโยชน์และการพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

- กิตติมา กมลพันธุ์ฤกษ์. (2538). *การประชาสัมพันธ์ของเครือข่ายซิเมนต์ไทย*. วิทยานิพนธ์ระดับปริญญา มหาบัณฑิต. ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรพิณธ์ กำยา. (2552). *ความรู้ความเข้าใจของประชาชนในจังหวัดน่านที่มีต่อพระราชบัญญัติข้อมูล ข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540*. อุตรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2555). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย Excel*. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชย ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โกวิท พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จินตนา สุขจรรย์. (2549). *การศึกษาและการพัฒนาชุมชน*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เฉลียว บุรีภักดี และคนอื่น ๆ. (2545). *ชุดวิชาการวิจัยชุมชน ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง. หลักสูตร ประกาศนียบัตรบัณฑิตการจัดการและประเมินโครงการ*. นนทบุรี: เอส. อาร์. พรินต์ติ้ง แมสโปรดักส์.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบล บ้านเก่า อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดชลบุรี*. การศึกษาตามหลักสูตรปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการ บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชีรวัดน์ นิเจนตร. (2528). *การศึกษาและการพัฒนาชุมชน*. เอกสารนิเทศการศึกษา ฉบับที่ 269. กรุงเทพมหานคร : กรมการฝึกหัดครู.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณรงค์ บุญสวยขวัญ. (2553). *รายงานวิจัย โครงการบริการสาธารณะที่เป็นนวัตกรรมท้องถิ่นที่ภาคใต้ สำนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกระบี่*.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2543). *แนวคิดของการมีส่วนร่วมในระบอบประชาธิปไตย*. จดหมายข่าว สถาบัน พระปกเกล้า. 2(8): 4-6.
- ณัฐชยา ไชยสลิ. (2551). *ปัญหาการใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดาวเรือง บาลบุรี. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนครชุมน์ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี*. ราชบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้าน จอมบึง.
- ทรงวุฒิ เรืองวาทีศิลป์. (2550). *การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษาในพื้นที่บริการของ โรงเรียนล้อมแรดวิทยา อำเภอดำรงวิทยาราม จังหัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2557). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (ฉบับปรับปรุง)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). *มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2546). *การมีส่วนร่วม: หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณีตัวอย่าง*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สิริลักษณ์การพิมพ์.
- นิคม ผัดแสน. (2540). *การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการโรงเรียนประถมศึกษาต่อการพัฒนาการศึกษาของกลุ่มโรงเรียนนอกระบบ สังกัดสำนักงานประถมศึกษาอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บัญญัติ คำบุญวัฒน์. (2532). *งานชุมชนสัมพันธ์กับการสร้างภาพพจน์ของบริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด : ศึกษากรณีโรงงานปูนซีเมนต์แก่งคอย จังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประพันธ์ สร้อยเพชร. (2547). *การมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ศูนย์โรงเรียนตำบลแช่ช้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พงศ์สิทธิ์ ศรีสมทรัพย์ปิยะนุช เงินคล้าย. (2545) *เอกสารประกอบการบรรยายวิชาองค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิชัย หิรัญเจริญ. (2527). *ประชาสัมพันธ์บริการชุมชน. โลกของการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พิมพ์เนศ.
- พีระ พรนวม. (2544). *ศรัทธาต่อหลักการการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน*. วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม และพรรณทิพย์ เพชรมาก. (2551). *การบริหารสังคม ศาสตร์แห่งศตวรรษเพื่อสังคมไทยและสังคมโลก*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2544). *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8-15*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2553). *การบริหารจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม: ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และราชการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์.
- วรรณเพ็ญ พลศักดิ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอ น้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุบลราชธานี, การจัดการทั่วไป, อุบลราชธานี.
- วิรัช ลภีรัตน์กุล. (2529). *การประชาสัมพันธ์โฆษณาสื่อมวลชนการสื่อสาร. คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. กรุงเทพมหานคร.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2547). *การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น: ความก้าวหน้าหลังรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540*. คลังวิชา จำกัด: นนทบุรี, 2547.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2555). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และ คณะ. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2545). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ชาญวิทย์เซ็นเตอร์.

- สมิต สัมภูกร. (2546). *การต้อนรับและบริหารที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- เสรีย์ วงศ์มณฑา. (2540). *การประชาสัมพันธ์ ทฤษฎีและปฏิบัติ*. บริษัท ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด : กรุงเทพมหานคร.
- อรุณี สันติวิมลชัย. (2557). *การร่วมกันจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นของพลเมือง : กรณีศึกษา การจัดการขยะของชุมชนชลประทาน จังหวัดอุบลราชธานี*. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 7(1), 625-635.
- อริวัฒน์ ปิยะนันท์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังใน เขตจังหวัดสกลนคร.หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*.
- อุทัย บุญประเสริฐ. (2542). *รายงานการวิจัย การศึกษาแนวทางการบริหารและการจัดการศึกษาของ สถานศึกษาในรูปแบบการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน*. กรุงเทพฯ: โครงการวิจัยภายใต้ การสนับสนุนของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานয়รัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ. (n.d.).
<http://www.oic.go.th/statue/statuesum.asp>. Retrieved 2558, from
<http://www.oic.go.th/content/default.asp>:
<http://www.oic.go.th/statue/statuesum.asp>
- Adam, Silke and Hanspeter Kriesi. (2007). "The Network Approach." In *Theories of the Policy Process, 2nd*, 129-154. Paul A. Sabatier, ed. MA: Westview Press.
- Arnstien, S.R. (1969). *A Ladder of Citizen Participation*. Journal of the American Institute of Planners. 35(4): 216-224.
- Bovaird, Tony. (2007). "Beyond Engagement and Participation: User and community coproduction of public services." *Public Administration Review*: 846-860.
- Boyle, David and Michael Harris. (2009). *The Challenge of Co-production*. UK: New Economic Foundation.
- Brandsen, Taco and Victor Pestoff. (2006). "Co-production, the Third Sector and the Delivery of Public Services: An introduction." *Public Management Review*: 493-501.
- Brudney, Jeffrey L. and Robert E. England. (1983). "Toward a Definition of the Coproduction Concept." *Public Administration Review*: 59-65.
- Cohen, J.M., & Uphoff, N.T. (1981). *Rural Development Participation: Concept and Measure For Project Design Implementation and Evaluation: Rural Development Committee Center for international Studies*. New York: Cornell University Press.
- Huntington, S. & Nelson, S. (1975). *No easy choice: political participation in developing countries*. New York: Harvard University Press.
- Meijer, Albert Jacob. (2011). "Networked Coproduction of Public Services in Virtual Communities: From a government-centric to a community approach to public service support." *Public Administration Review*: 598-607.

- Needham, Catherine. (2007). *“Realising the Potential of Co-production: Negotiating improvements in public services.”* Social Policy & Society: 221-231.
- Pestoff, Victor, Stephen P. Osborne and Taco Brandsen. (2006). *“Patterns of Co-production in Public Services: Some concluding thoughts.”* Public Management Review: 591-595.
- Putti. (1987). *Work values and organizational commitment: A study in the Asian context.* Human Relations. 4(2): 275-288.
- United Nations (1981). *Yearbook of International Trade Statistics.* United Nations: UN Press.
- William, E. (1976). *Electoral Participation in a Low Stimulus Election.* Rural Development. 4(1): 111-124.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน
จากองค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ ประจำปีงบประมาณ 2559 โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์ต้ง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน
ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิตได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอ
โดยภาพรวมและไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใดๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกตามงานบริการในส่วนที่ 1

ส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว)

1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ ในเรื่องใด

- 1) งานเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.1)
 2) งานรายได้หรือภาษี (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.2)
 3) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.3)
 4) งานสาธารณสุข (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.4)

2. จากงานที่ท่านใช้บริการในข้อ 1. ท่านใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ ในนาม

- 1) ประชาชนทั่วไป 2) เจ้าหน้าที่ของรัฐ
 3) หน่วยงานภาครัฐ 4) หน่วยงานเอกชน

3. จากงานบริการในข้อ 1 ท่านขอรับบริการจากทางใด

- 1) มาติดต่อที่สำนักงาน 2) โทรศัพท์
 3) หนังสือ/จดหมาย 4) อื่นๆ ระบุ.....

4. วันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

- 1) จันทร์ 2) อังคาร 3) พุธ 4) พฤหัสบดี 5) ศุกร์

5. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

- 1) 8.30 - 10.00 น. 2) 10.01 - 12.00 น.
 3) 12.01 - 14.00 น. 4) 14.01 - เวลาปิด

6. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกันตังใต้ แต่ละครั้งสูงสุด
นานเท่าใด

- 1) ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า 2) 31 นาที - 1 ชม.
 3) ระหว่าง 1 - 2 ชม. 4) ระหว่าง 2-3 ชม.
 5) ระหว่าง 3-4 ชม. 6) มากกว่า 4 ชม.

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. สถานที่ทำงาน / ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด.....

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) บ้านท่าเรือ | <input type="checkbox"/> 2) บ้านควนมอง |
| <input type="checkbox"/> 3) บ้านจุปะ | <input type="checkbox"/> 4) บ้านเกาะเคี่ยม |
| <input type="checkbox"/> 5) บ้านตะหาร้า | <input type="checkbox"/> 6) บ้านกันตังใต้ |

2. เพศ

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) ชาย | <input type="checkbox"/> 2) หญิง |
|---------------------------------|----------------------------------|

3. ช่วงอายุ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) 13 – 17 ปี | <input type="checkbox"/> 2) 18 – 35 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3) 36 – 45 ปี | <input type="checkbox"/> 4) 46 – 60 ปี |
| <input type="checkbox"/> 5) 61 ปีขึ้นไป | |

4. สถานภาพสมรส

- | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1) โสด | <input type="checkbox"/> 2) สมรส | <input type="checkbox"/> 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ |
|---------------------------------|----------------------------------|---|

5. ระดับการศึกษา

- 1) ไม่รู้หนังสือ
- 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า
- 3) ม.ต้น/เทียบเท่า
- 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า
- 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า
- 6) ปริญญาตรี
- 7) สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพหลัก

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) นักเรียนนักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 3) พนักงานเอกชน |
| <input type="checkbox"/> 4) รับจ้างทั่วไป | <input type="checkbox"/> 5) เกษตรกร | <input type="checkbox"/> 6) ว่างาน |
| <input type="checkbox"/> 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ | <input type="checkbox"/> 8) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | |
| <input type="checkbox"/> 9) อื่นๆโปรดระบุ..... | | |

7. รายได้ต่อเดือน

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ไม่มีรายได้ | <input type="checkbox"/> 2) ไม่เกิน 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 3) 5,001-10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 4) 10,001-15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 5) 15,001-20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6) 20,001-25,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 7) 25,001-30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 8) มากกว่า 30,000บาท | |

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ส่วนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ใช่ บริการ/ ไม่มีความ เห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 ความรวดเร็วในการติดต่อ/ประสานงานเพื่อการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย						
1.3 มีช่องทางในการขอใช้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว เช่น หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น						
1.4 การให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยเป็นไปตามสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่ แก้ไขสถานการณ์ได้						
1.5 มีความพร้อมในการให้บริการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยตลอดเวลาทันทีที่เกิดเหตุ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ						
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว, อีเมลล์ เว็บไซต์ เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพทันทีที่เกิดเหตุ และให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญเรื่องการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ						
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการประสานความร่วมมือการดำเนินงานกับหน่วยงานอื่นๆ ได้ โดยไม่มีข้อขัดข้อง เช่น การปิดภาระให้หน่วยงานอื่น เป็นต้น						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงานและในพื้นที่เกิดเหตุ)						
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกรุดบริการ หรือช่องทางการติดต่อขอรับบริการอย่างชัดเจน						
4.2 ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้รับบริการ เช่น รถดับเพลิง ถังดับเพลิง ฯลฯ						
4.3 มีการวางระบบความปลอดภัยในขณะที่เข้าช่วยเหลือในพื้นที่เกิดเหตุ เช่น เชือกกันโซนความปลอดภัยระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม						
4.5 มีบริการหน่วยปฐมพยาบาลฉุกเฉินในระหว่างให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยแก่ผู้ประสบภัย						

ข้อเสนอแนะ.....

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ใช้ บริการ/ ไม่มี ความ เห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน						
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว						
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการโดยมีเจ้าหน้าที่ไปติดต่อรับชำระภาษีถึงบ้าน						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ						
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์						
2.2 มีช่องทางบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ฯลฯ						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์, อีเมล เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)						
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น, แบบสอบถาม						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา						

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสวัสดิการสังคม (ได้แก่ การอำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือแก่ ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ รวมถึงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ) (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ใช้ บริการ/ ไม่มี ความ เห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ						
1.3 การให้บริการเบิกจ่ายเงินสดที่หลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ						
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ						
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการมีความสะดวกแบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบหรือมีเก้าอี้ให้นั่งอยู่เพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว, อีเมล เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ และคนพิการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)						
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน						
1.1 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
1.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยาลบคำผิด						
1.3 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กลองรับความคิดเห็นแบบสอบถาม						
1.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา						

ข้อเสนอแนะ.....

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ส่วนที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสาธารณสุขมูลฐาน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ใช้ บริการ/ไม่ มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
1.ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวด้านสาธารณสุขมูลฐาน แนวทาง ขั้นตอนการดำเนินงาน ด้านต่างๆ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรค						
1.2 มีระเบียบ ขั้นตอนการให้ตรวจรักษาชัดเจน และไม่ยุ่งยาก						
1.3 การให้บริการ ได้แก่ การป้องกันและควบคุมโรคระบาด มีความรวดเร็ว ทันต่อ สถานการณ์						
1.4 การให้บริการ ได้แก่ การตรวจรักษา การป้องกันและควบคุมโรค เป็นไปตามระยะเวลา ที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ การให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วย						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ , เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อ สังคมออนไลน์ เป็นต้น อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่ง อย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว, อีเมลล์						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่และอส. มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่และอส. มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่และอส. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านสาธารณสุข เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ ในการให้ข้อมูลด้านการส่งเสริมและ ดูแลสุขภาพ						
3.4 เจ้าหน้าที่และอส. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่และอส. ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน)						
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความสะอาด บรรยากาศดี ไม่มีมลภาวะ พื้นที่กว้างขวาง เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยาลบคำผิด แบบฟอร์ม บัตรคิว						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น, แบบสอบถาม						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ						

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

คำชี้แจง ท่านคิดว่ากิจกรรมดังต่อไปนี้ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกันตังได้ มากน้อยเพียงใด (กิจกรรมเคยจัด / ไม่เคยจัดกิจกรรมก็ได้) ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวม เพื่อส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา เช่น การแข่งขันกีฬาฟุตบอลประจำปี , การแข่งขันกีฬาพื้นบ้าน เป็นต้น					
2. การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพหลักในชุมชน , การจัดตั้งกลุ่มอาชีพเพื่อเสริมสร้างรายได้ เป็นต้น					
3. การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ , การให้ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยที่ดี , กิจกรรมการดูแลสุขภาพ เป็นต้น					
4. การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา เช่น กิจกรรมประเพณีลากพระ , กิจกรรมรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ , กิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา เป็นต้น					
5. การจัดกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน เช่น กิจกรรมวันเด็ก , กิจกรรมการประกวดหนูน้อยนพมาศ , กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม เป็นต้น					
6. การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น กิจกรรมการตรวจสุขภาพ , จัดตั้งศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน เป็นต้น					
7. การจัดกิจกรรมการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดกิจกรรมเก็บขยะในชุมชน , กิจกรรมการปลูกต้นไม้ , กิจกรรมขุดลอกคูคลอง ทางระบายน้ำในชุมชน เป็นต้น					
8. การจัดพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนในชุมชน เช่น สนามเด็กเล่น , ลานกีฬา เป็นต้น					

ข้อคิดเห็น/

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

❖ ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม ❖

ชื่อ-สกุล.....รหัส.....ผู้

เก็บข้อมูล

รายนามคณะผู้วิจัย

หน่วยงานรับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง
139 ถนนวิเศษกุล ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง 92000
โทรศัพท์ 0 7522 1212 โทรสาร 0 7522 1216
www.dusittrang.com

ผู้รับผิดชอบโครงการ

ดร.สฤษดี ชาญกิจงานุกิจ ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง
โทร. 0 7522 1212 ต่อ 6801

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริโรจน์ ผลพันธิน อธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ผู้วิจัย

นางสาวทัศนาวลัย ตันติเอกรัตน์ อาจารย์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง
โทร. 0 7522 1212 ต่อ 6813
โทรสาร 0 7522 1216
E-mail: anna.trang@hotmail.com

“กันตังใต้ก้าวหน้า พัฒนาเศรษฐกิจ
ผลิตผลดี ก้าวไกลคุณธรรม ล้ำเลิศการศึกษา
ประชาชนเป็นสุข ทุกชีวิตมีส่วนร่วม”



มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

139 ถนนวิเศษกุล ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง รหัสไปรษณีย์ 92000

โทรศัพท์ 075-221212-5

เว็บไซต์ <http://www.dusittrang.com>