



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี ได้เสนอโครงการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี” เพื่อเป็นการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชน ประเมินความพึงพอใจในการดำเนินงาน และผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี ตลอดระยะเวลา ๑ ปีงบประมาณ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙) โดยองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานีได้เสนอให้มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ

บัดนี้ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี กับประชาชนในตำบลควนธานี จำนวน ๔ ด้าน เสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งผลการประเมินปรากฏดังนี้

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	การแปลผล
๑. งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	๘๓.๐๐	มาก
๒. งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีป้าย	๙๐.๓๕	มากที่สุด
๓. งานบริการพัฒนาชุมชน/คุณภาพชีวิตและสวัสดิการสังคม	๘๘.๐๐	มากที่สุด
๔. งานบริการสาธารณสุขมูลฐาน	๘๓.๐๐	มาก
ภาพรวม	๘๖.๑๐	มากที่สุด

ซึ่งระดับผลคะแนนความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ อยู่ในลำดับ “มากที่สุด” ผลคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๐

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายนิวัฒน์ ชลธาร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี

งานวิจัย



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ
และการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

องค์การบริหารส่วนตำบล ควนธานี



ประจำปีงบประมาณ 2559

คำนำ

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

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้ดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี เพื่อนำข้อมูลที่ได้อภิเคราะห์และจัดทำรายงานให้สำเร็จลุล่วงได้ อีกทั้งด้วยความกรุณาจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี ที่มีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และมโนโบายที่ต้องการจะพัฒนางานบริการ รวมทั้งบุคลากรภายใน ที่ให้ความร่วมมือในการจัดหาข้อมูลพื้นฐานในการวิจัย และที่สำคัญ คือ ประชาชนผู้รับบริการที่ได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลงานวิจัยมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการและสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป ทางมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จึงขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
ตุลาคม 2559

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี ประจำปีงบประมาณ 2559 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี และการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี ในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคน ช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ได้แก่งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านสาธารณสุขมูลฐาน ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.10 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุด เรียงตามลำดับ คือ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย งานบริการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านการศึกษาและงานบริการด้านสาธารณสุขมูลฐาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปจนถึงต่ำที่สุด เรียงตามลำดับ คือ ช่องทางการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน พบว่า ในภาพรวมประชาชนเห็นว่าประเด็นต่าง ๆ มีความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน คิดเป็นร้อยละของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 70.40 ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการจัดกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนต่ำที่สุด 3 อันดับแรก คือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ การจัดกิจกรรมการพัฒนาชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม และการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างทั่วถึง เนื่องจากมีปัญหาเสียงตามสายขัดข้อง คิดเป็นร้อยละ 25.93 รองลงมาคือ อยากให้ช่วยแก้ปัญหาเรื่องน้ำประปาไม่ไหล และไม่มีน้ำประปาใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 24.07 อยากให้การดำเนินงานแก้ปัญหา และการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 14.82 อยากให้เพิ่มความสว่างของไฟถนนและบริเวณข้างทาง คิดเป็นร้อยละ 11.11 อยากให้มีการติดตั้งกล่องวงจรปิด คิดเป็นร้อยละ 9.26 อยากให้แก้ไขปัญหาคุณภาพน้ำและเร่งดำเนินการให้เสร็จสิ้น คิดเป็นร้อยละ 9.26 อยากให้แก้ปัญหาความสะอาด เช่น มาเก็บขยะบ่อยขึ้น เพิ่มจำนวนถังขยะ คิดเป็นร้อยละ 3.70 และอยากให้มีซ่อมแซมถนน คิดเป็นร้อยละ 1.85

ข้อเสนอแนะต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน พบว่า ควรจัดกิจกรรมแก้ปัญหา
เรื่องยาเสพติดในหมู่บ้านคิดเป็นร้อยละ 100.00

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2559

ตาราง ก สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
งานบริการด้านการศึกษา (พัฒนาเด็กเล็ก)	4.15	0.39	83.00	มาก
งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย	4.52	0.47	90.35	มากที่สุด
งานบริการพัฒนาชุมชน/คุณภาพชีวิตและ สวัสดิการสังคม	4.40	0.47	88.00	มากที่สุด
งานบริการสาธารณสุขมูลฐาน	4.15	0.51	83.00	มาก
ภาพรวม	4.31	0.46	86.10	มากที่สุด

ตาราง ข สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.34	0.20	86.75	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.44	0.27	88.85	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.20	86.10	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	0.19	82.70	มาก

.....
(ดร.สฤชต์ ธีฎกิจจานุกิจ)

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 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	54
ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้และภาษี	57
ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	61
ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านการสาธารณสุขมูลฐาน	63
ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ	68
ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	73
ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	75
ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	78
ตารางที่ 4.18 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	85
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 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านสาธารณสุขปโภค.....	57
ภาพที่ 4.16 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	60
ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้และภาษี	63
ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านการพัฒนาชุมชน	67
ภาพที่ 4.19 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	70
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ.....	70
ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่รับบริการ	71
ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเวลาที่รับบริการ	71
ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ	72
ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย.....	74
ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	77
ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ	80
ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ.....	81
ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ	81
ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา.....	82

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 4.30 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ	83
ภาพที่ 4.31 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้	84
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 ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ของคนในชุมชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนในชุมชนด้วยกัน 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 ฟังพอใจมากขึ้นและมีแนวทางในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ 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 ประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้อง 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) เข้ามา มีบทบาทในการจัดบริการภาครัฐให้มีประสิทธิผลมากขึ้น (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 ในมุมมองของการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะ 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 มีความสมัครใจเข้าไปมีส่วนร่วมใน

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)

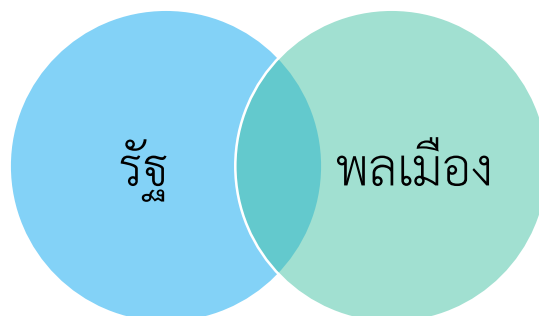
ในระบบการจัดบริการสาธารณะแบบทั่วไปนั้นความสัมพันธ์ระหว่างรัฐ และประชาชนมีลักษณะเป็นสองฝ่ายชัดเจน คือ รัฐในฐานะผู้จัดบริการสาธารณะหรือผู้ผลิต และประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะหรือผู้บริโภค (Brudney and England, 1983: 60) ซึ่งการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะจะเกิดขึ้นเมื่อประชาชนส่งผลย้อนกลับ (feedback) 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 ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะที่ไม่ประสบผลสำเร็จได้ (Needham, 2007: 222)



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

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

นอกจากจะปรับบทบาทภาครัฐแล้ว Co-production ยังปรับวิธีคิดและบทบาทของพลเมืองด้วย เพราะการร่วมกันผลิตนั้นจะช่วยให้เกิดทางเลือกในการจัดบริการสาธารณะที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งพลเมืองในฐานะผู้ร่วมผลิตจะร่วมคิดและรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะนั้นให้ประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาการจัดบริการสาธารณะในระยะยาว รวมถึงการมองในเชิงป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งด้านการพัฒนาความเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบ และพัฒนาการจัดบริการสาธารณะด้วย (Boyle and Harris, 2009: 17; Needham, 2007: 223; Meijer, 2011: 600)

แนวคิดการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

วุฒิสาร ตันไชย (2547, หน้า 11) บทบาทของรัฐในการจัดบริการสาธารณะในระดับจังหวัดและอำเภอ ได้แบ่งแยกบริการสาธารณะระดับชาติและบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นโดยยึดหลักเกณฑ์ที่เกิดจากแนวคิดและหลักการทางวิชาการเพื่อแบ่งแยกบริการสาธารณะโดยอาศัยหลักผลประโยชน์มหาชน หลักประสิทธิภาพในการจัดการ หลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นในการจัดบริการ หลักความสามารถของท้องถิ่น หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบต่อสูงสุด หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดการ หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน 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 (โกวิท 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) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุกจากแนวคิดของชวงค์ 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 หากเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ใหม่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น 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 และได้รับผลที่สมบูรณ์ ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ 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 นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่จะใช้งเงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้และเพื่อเป็นการชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไป

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้องค์กร เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับแล้วว่าคุณค่าที่ตอบสนองความต้องการได้ย่อมทำให้ตัดสินใจได้ไม่ยาก 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 รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง
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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรพิจารณาจากสิ่งต่าง 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 ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช, 2544)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกรวดในการเข้าถึงบริการ 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

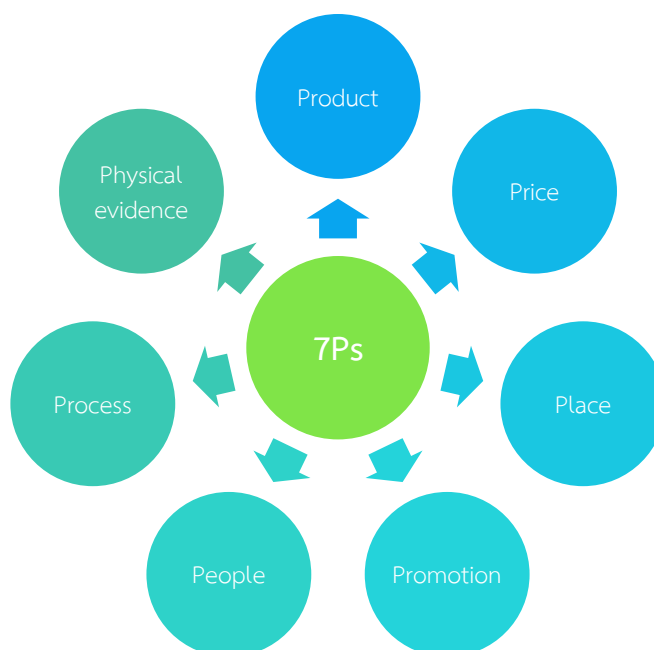
3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว 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 ส่วนคือ 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 เพื่อใช้ดำเนินกิจกรรมทางด้านการตลาดบริการ 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. การจัดการด้านช่องทางจำหน่ายบริการ 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 การนำเสนอบริการให้กับลูกค้าในสถานที่และในเวลาที่ต้องการจะใช้บริการควรให้ความสำคัญกับ 3 ปัจจัยที่สำคัญ คือ สถานที่ในการนำเสนอบริการและวิธีการนำเสนอ บริการ ความสำคัญของแหล่งที่ตั้งของสถานที่ให้บริการจะขึ้นอยู่กับประเภทของการนำเสนอบริการ และระดับของการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจแบ่งออกได้เป็น 3 กรณี ดังนี้

1. เมื่อลูกค้าต้องเดินทางไปรับบริการ ณ สถานที่ของผู้ให้บริการ เช่น ในกรณีของโรงแรม สวนสนุกและสถานออกกำลังกาย 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 ช่องทางการจำหน่ายบริการสามารถทำได้ 4 วิธี ดังนี้

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

2. การให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ เป็นการส่งพนักงานไปให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่อื่นตามความสะดวกของลูกค้า เช่น การบริการจัดส่งอาหารตามสั่ง การให้บริการส่งพยาบาลไปดูแลผู้ป่วย การให้บริการแบบนี้ธุรกิจไม่ต้องการจัดตั้งสำนักงานที่หรูหราหรือการเปิดเป็นร้านค้า สำนักงานอาจจะที่บ้านเจ้าของหรืออาจจะมีสำนักงานแยกต่างหากแต่ลูกค้าติดต่อธุรกิจด้วยการใช้โทรศัพท์หรือโทรสาร เป็นต้น

3. การให้บริการผ่านตัวแทนการให้บริการแบบนี้เป็นการขยายธุรกิจด้วยการขายแฟรนไชส์หรือการจัดตั้งตัวแทนในการให้บริการ เช่น แมคโดนัลด์หรือเคเอฟซีที่ขยายธุรกิจไปทั่วโลก บริษัทการบินไทย ขายตัวเครื่องบินผ่านบริษัทท่องเที่ยว และโรงแรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเซอรอตัน เป็นต้น

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

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

การส่งเสริมการตลาด เป็นกิจกรรมทางการตลาดที่ใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และองค์ เพื่อเพิ่มความต้องการซื้อและเพื่อให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2547)

วัตถุประสงค์ของการส่งเสริมการตลาดบริการ

ซูดิรัตน์ 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 ที่ผู้รับสารไม่สามารถตอบโต้ได้ เหมาะสำหรับการติดต่อสื่อสารกับคนกลุ่มใหญ่ 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. ระดับของการมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการบริการกระบวนการบริการจะแตกต่างกันตามระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้าที่แตกต่างกัน เช่น กระบวนการบริการในกรณีที่ลูกค้าต้องบริการตนเองจะแตกต่างจากกรณีที่มีพนักงานให้บริการลูกค้า เป็นต้น

2. สถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการสถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการ 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 สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง 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 สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง 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 กระตุ้นให้ลูกค้ามีความต้องการอยากใช้บริการของบริษัทเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการเป็นสิ่งที่ไม่มองเห็น 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 ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยังดูหรูหราและสวยงามเพียงใด 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 หิรัญเจริญ (2527) กล่าวว่า ในชุมชนแต่ละแห่ง นอกจากจะมีประชาชนอาศัยอยู่แล้วยังประกอบด้วยสถานที่ สถาบันต่าง ๆ ประชาชนกับองค์กรเหล่านี้เมื่ออยู่ใกล้เคียงกัน ย่อมมีการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและพึ่งพอาศัยกัน

กิตติมา กมลพันธฤกษ์ (2537) กล่าวว่า ชุมชนหมายถึงกลุ่มประชาชนหรือเพื่อนบ้านที่เกี่ยวข้องกันอาศัยอยู่กัน มีศิลปะ วัฒนธรรมและประเพณีใกล้เคียงกัน มีความสนใจผลประโยชน์ที่ต้องเอื้อเพื่อเอื้อแก่กันรวมไปถึงการมีวิถีชีวิตความเป็นอยู่ผูกพันเหนียวแน่น ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

จากความหมายต่าง ๆ ของชุมชนข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ชุมชน หมายถึง กลุ่มคนที่อาศัยอยู่รวมกันในพื้นที่ใกล้เคียงกัน มีการทำกิจกรรม เรียนรู้ ติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน มีการอาศัยทรัพยากรบริเวณนั้นในการดำรงชีวิตประจำวันหรือประกอบอาชีพ ส่งผลให้คนในชุมชนเกิดการตระหนักถึงและร่วมกันอนุรักษ์ 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 เพื่อให้คนในชุมชนรอบองค์กรเกิดความรู้สึกที่องค์กรเข้ามาสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชน และทำให้ประชาชนรอบองค์กรไม่เกิดการต่อต้านหรือมีอคติ

3. คนในชุมชนต้องการให้ชุมชนมีความสวยงามสะอาด เช่น สนามเด็กเล่น สวนสาธารณะ ซึ่งองค์กรสามารถสร้างสิ่งเหล่านี้ให้กับชุมชน โดยองค์กรเป็นผู้ดูแลและสนับสนุนกิจกรรม

4. คนในชุมชนต้องการความปลอดภัย เมื่อองค์กรได้เข้าไปทำกิจกรรมรอบ ๆ ชุมชนต้องสร้างความเชื่อมั่นให้คนในชุมชนรู้สึกปลอดภัยจากภัยอันตราย เช่น ติดป้ายลดความเร็วอยู่ในเขตชุมชน หรือชะลอความเร็ว เพื่อเป็นการป้องกันอุบัติเหตุ

5. การพัฒนาชุมชน เป็นการสร้างสรรค์ที่ตีงามและอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนด้านต่าง 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 ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมดังรายละเอียด 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) การมีส่วนร่วมการตัดสินใจว่าควรทำอะไรและอย่างไร 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 โดยให้สมาชิกเข้ามาร่วมวางแผน 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 ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม ในลักษณะของการร่วมรับรู้ ร่วมคิดร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ร่วมติดตามผล

โดยสรุป การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกภาคส่วนร่วมมือกันการตัดสินใจ การดำเนินกิจกรรม การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 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 รวมถึงทรัพยากรและแหล่งวิทยาการที่จะใช้ในโครงการ 3) การมีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินโครงการ ทำประโยชน์ให้แก่โครงการ โดยร่วมช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์ วัสดุอุปกรณ์ และแรงงาน 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ เพื่อให้รู้ว่าผลจากการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยสามารถกำหนดการประเมินผลเป็นระยะต่อเนื่องหรือประเมินผลรวมทั้งโครงการในคราวเดียวกันก็ได้

ประพันธ์ สร้อยเพชร (2547) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมที่แท้จริงน่าจะประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก คือ 1) การค้นหาปัญหาและสาเหตุ 2) การวางแผนดำเนินกิจกรรม 3) การลงทุนและการปฏิบัติงาน 4) การติดตามและประเมินผล ในขณะที่สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (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 เรืองวาทศิลป์ (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 พีรพันธุ์ (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 การกระทำที่บรรลุมัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทำให้ผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วม เกิดความผูกพัน มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อกิจกรรมที่ดำเนินงานด้วยความสมัครใจ

จินตนา สุัจจามันท์ (2549) ได้แบ่งประเภทของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมที่แท้จริง (Genuine Participation) เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งจบโครงการ เริ่มตั้งแต่ร่วมศึกษาปัญหาและความต้องการ

ร่วมหาวิธีแก้ปัญหา ร่วมวางนโยบายและแผนงาน ร่วมตัดสินใจการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่และร่วมปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ และร่วมประเมินผลโครงการ

2. การมีส่วนร่วมที่ไม่แท้จริง (No Genuine Participation) เป็นการมีส่วนร่วมเพียงบางส่วน โดยเฉพาะเข้าร่วมในการปฏิบัติตามโครงการที่ได้มีการกำหนดไว้แล้ว เช่น การเข้าเป็นสมาชิก หรือการร่วมเสียสละแรงงาน

นรินทร์ จงวุฒิเวศย์ (อ้างในสิริพัฒน์ ลาภจิตร, 2550) ได้สรุปรูปแบบของการมีส่วนร่วมมีดังต่อไปนี้

1. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรง (Direct Participation) โดยผ่านองค์กรที่จัดตั้งโดยประชาชน (Inclusive Organization) การรวมกลุ่มเยาวชนต่าง ๆ

2. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางอ้อม (Indirect Participation) โดยผ่านองค์กรผู้แทนของประชาชน (Representative Organization) กรรมการของกลุ่มหรือชุมชน

3. การมีประชาชนมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ (Open Participation) โดยผ่านองค์กรที่ไม่ใช่ผู้แทนของประชาชน (Non-Representative Organization) เช่น สถาบันหรือหน่วยงานที่เชิญชวน หรือเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเมื่อไรก็ได้ตลอดเวลา

เมตต์ เมตต์การุณจิต (2553) ได้กล่าวถึงประเภทของการมีส่วนร่วมโดยสามารถจำแนกการมีส่วนร่วมออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมโดยตรง การมีส่วนร่วมในการบริหารเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการตัดสินใจเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบกิจกรรมโดยตรง เช่น ผู้บริหาร หัวหน้าโครงการ มักจะเปิดโอกาสให้บุคคลอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในรูปของกรรมการที่ปรึกษาที่ให้ข้อคิด ข้อเสนอแนะ เพราะกิจกรรมบางอย่างอาจมีอุปสรรค ไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงจำเป็นต้องให้บุคคลอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อให้ผลการตัดสินใจเป็นที่ยอมรับแก่คนทั่วไปหรือเกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมโดยตรงจึงมีสาระสำคัญอยู่ที่ว่า เป็นการร่วมอย่างเป็นทางการและมักทำเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น คำสั่งแต่งตั้ง หนังสือเชิญประชุม บันทึกการประชุม เป็นต้น

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

ลักษณะการมีส่วนร่วม

ลักษณะการมีส่วนร่วมนั้น จะพิจารณาได้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับว่าจะสนใจศึกษาในประเด็นบ้าง ประเด็นที่น่าสนใจในงานวิจัยครั้งนี้ คือ การเน้นลักษณะการมีส่วนร่วมในประเด็นที่เกิดจากกิจกรรม เช่น การเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในประโยชน์สาธารณะ การเข้าร่วมในการตัดสินใจ การวางแผน และร่วมตรวจสอบในลักษณะองค์กรชุมชน ฯลฯ และการเน้นการศึกษาในลักษณะของการบริหารที่เกิดจากการดำเนินงานในทางนโยบายและในทางปฏิบัติการโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐร่วมกับชุมชน ดังมีนักวิชาการได้ให้ความเห็น เช่น Ornstein (อ้างใน ชูชาติ พวงสมจิตต์, 2540) เห็นว่าการมีส่วนร่วมจะมีลักษณะมากน้อยเพียงใด ให้พิจารณาว่าผู้นำเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปร่วมในการใช้อำนาจและมีบทบาทในการควบคุมได้เท่าใด ซึ่งเป็นข้อบ่งบอกถึงภาวะผู้นำที่เป็นประชาธิปไตยว่ามีสูงหรือต่ำ โดย Ornstein ได้สรุปลักษณะการมีส่วนร่วมออกเป็น 3 ลักษณะ คือ 1) การมีส่วนร่วม

เทียม หรือไม่มีส่วนร่วม 2) การมีส่วนร่วมพอเป็นพิธีหรือรวมเพียงบางส่วน 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

ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม และพรณทิพย์ 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 การประชาพิจารณ์และคณะกรรมการจัดประชุมจะต้องมีองค์ประกอบของผู้เข้าร่วมที่เป็นที่ยอมรับ 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) ได้ศึกษาการร่วมกันจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นของ พลเมือง: กรณีศึกษาการจัดการขยะของชุมชนชลประทาน จังหวัดอุบลราชธานี การศึกษาค้นคว้านี้เป็นการนำแนวคิด Co-production ที่พัฒนาขึ้นจากสังคมตะวันตกมาอธิบายปรากฏการณ์การจัดการขยะที่ประชาชนมีส่วนร่วม ภายใต้โครงการชุมชนปลอดขยะโดยชุมชนชลประทาน เทศบาลเมืองวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งถือเป็นบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นที่พลเมืองในฐานะผู้รับประโยชน์จากการบริการนั้นมีความสมัครใจเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำ และพัฒนาเป็นความสัมพันธ์ระยะยาวที่นำไปสู่การเกิดประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะนั้นมากกว่าการจัดทำโดยภาครัฐเพียงลำพัง ผลการศึกษาพบว่า การที่สมาชิกชุมชนชลประทานมาร่วมกันจัดทำโครงการปลอดขยะของชุมชนนั้น ช่วยลดปริมาณขยะของเทศบาลเมืองวารินชำราบได้เฉพาะในพื้นที่ชุมชนเท่านั้น แต่นับเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่จุดประกายให้ชุมชนอื่นนำไปปฏิบัติตาม ซึ่งผลจากการที่สมาชิกในชุมชนชลประทานมาร่วมผลิตโครงการชุมชนปลอดขยะนั้นส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของสมาชิกในชุมชนที่เคยมีพฤติกรรมทิ้งขยะไม่เป็นระเบียบ ให้เขามีพฤติกรรมที่คัดแยกขยะตั้งแต่ระดับครัวเรือน 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 และยังคงทำงานด้วยความสมัครใจอย่างต่อเนื่องเพราะรับรู้ว่าการที่ตนทำอยู่เป็นสิ่งที่ดี 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 เป้าหมายและวิธีการดำเนินงานมีความเป็นพลวัตรอย่างพอเพียง ประการที่สี่ เจตจำนงค์ของ ฝ่ายการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่นต้องมีความชัดเจนในอยากสร้างผลงานหรือสร้างการยอมรับจาก ผลการดำเนินงานตามภารกิจ ขับเคลื่อนความสำเร็จในการยอมรับจากประชาชนทางการเมืองด้วย ภารกิจ และโครงการปรากฏอยู่ในแผนและข้อบัญญัติของ อปท. ประการที่ห้า ความสำเร็จของ โครงการ คือ การยอมรับจากภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก โดยที่การได้รับการยอมรับ ปรากฏชัดเจนด้วยรูปแบบที่หลากหลาย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี ประจำปีงบประมาณ 2559 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ประกอบด้วย ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงซึ่งพักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี) และหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี จำนวนทั้งสิ้น 4,701 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี, 2558)

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 4,701 คน ได้ขนาดตัวอย่างประมาณ 355 ตัวอย่าง
ในที่นี้ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 370 ตัวอย่าง ประกอบด้วย

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

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งประเด็นสำคัญที่ ประกาศ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เรื่องมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่นลูกจ้าง และพนักงานจ้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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 วาณิชย์บัญชา, 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 เกาะยาว	1,258	70	70
หมู่ที่ 2 ควนธานี	1,191	70	70
หมู่ที่ 3 บ่อหลาโอน	261	30	30
หมู่ที่ 4 นาโน	527	65	63
หมู่ที่ 5 บินหี	787	70	71
หมู่ที่ 6 บางหมากน้อย	677	65	66
รวม	4,701	370	370

(องค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี, 2558)

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 = $\frac{\bar{X}}{5} \times 100$

โดยกำหนดให้ \bar{X} = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี ประจำปีงบประมาณ 2559 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งเป็น 4 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

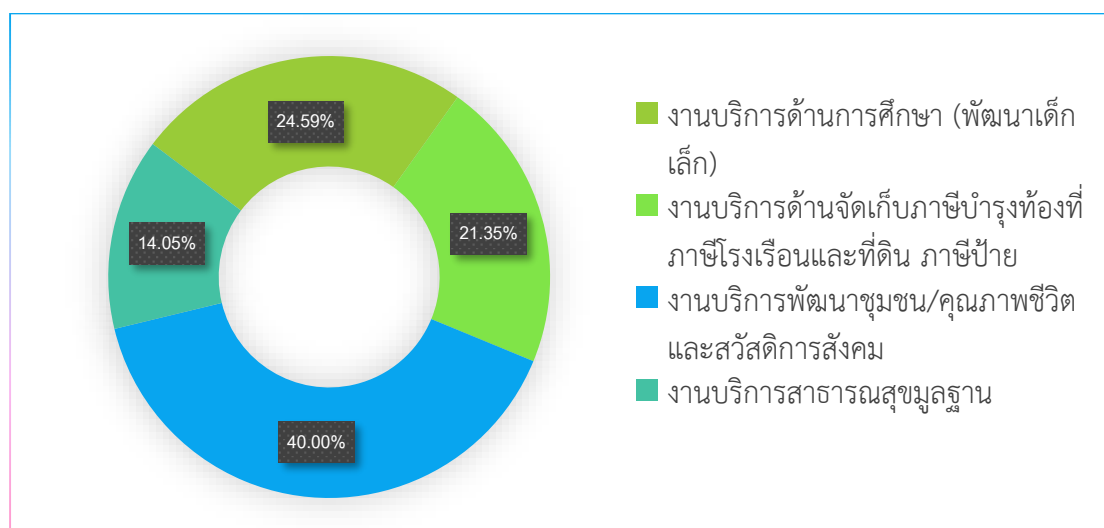
n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการด้านการศึกษา (พัฒนาเด็กเล็ก)	91	24.60
งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย	79	21.35
งานบริการพัฒนาชุมชน/คุณภาพชีวิตและสวัสดิการสังคม	148	40.00
งานบริการสาธารณสุขมูลฐาน	52	14.05
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน/คุณภาพชีวิตและสวัสดิการสังคม มีจำนวนมากที่สุด โดยมีผู้เคยใช้บริการจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ งานบริการด้านการศึกษา (พัฒนาเด็กเล็ก) มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.35 และน้อยที่สุด คือ งานบริการสาธารณสุขมูลฐาน มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.05 แสดงดังแผนภูมิ

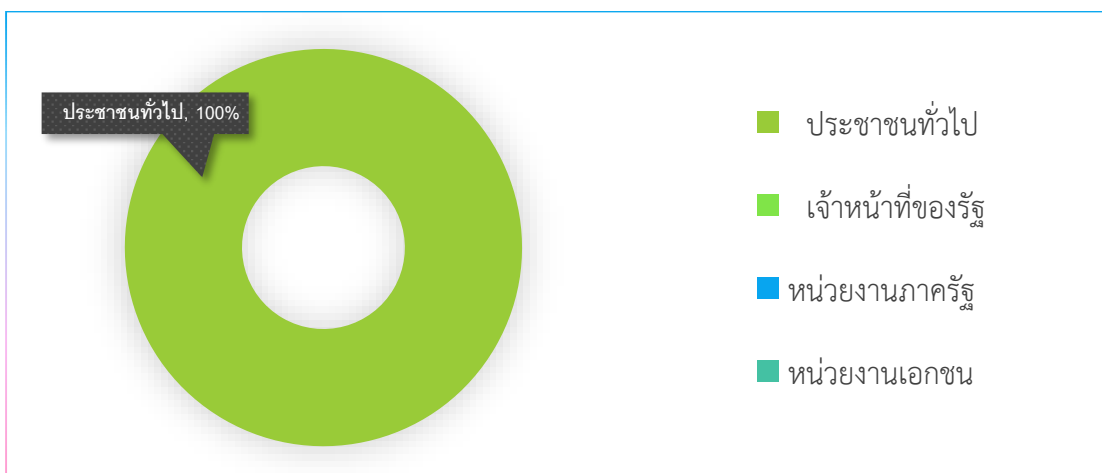


ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	370	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
หน่วยงานภาครัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการเป็นประชาชนทั่วไป มีจำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงดังแผนภูมิ

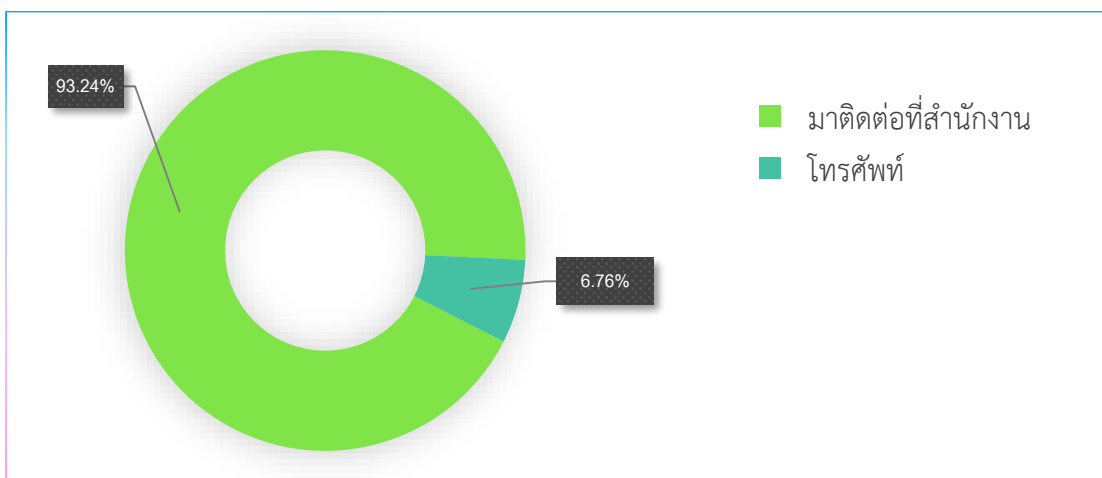


ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

ช่องทางการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มาติดต่อที่สำนักงาน	345	93.24
โทรศัพท์	25	6.76
หนังสือ/จดหมาย	-	-
ช่องทางอื่น ๆ	-	-
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่มาขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน มีจำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 93.24 รองลงมา คือ ทางโทรศัพท์ มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.76 แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

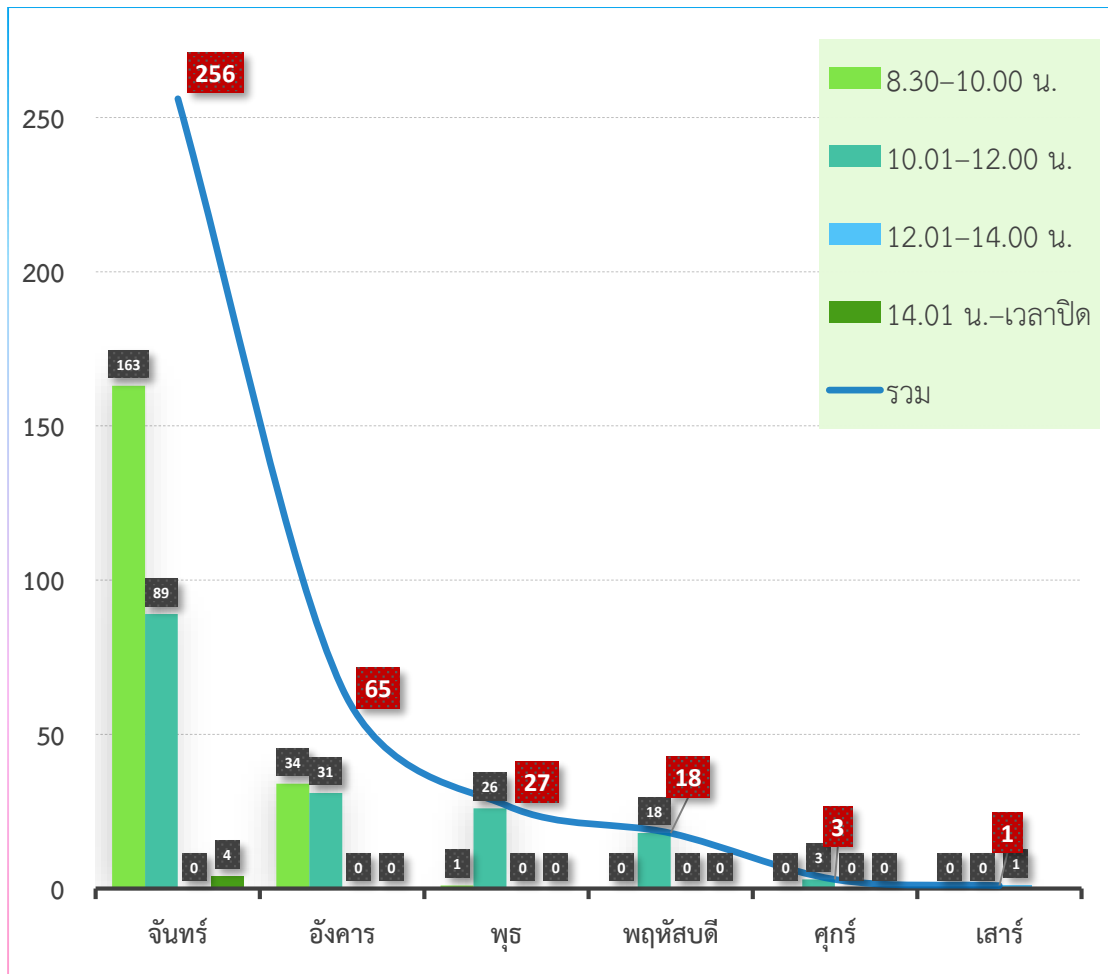
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาใช้บริการ

วัน	เวลา								รวม	
	8.30-10.00 น.		10.01-12.00 น.		12.01-14.00 น.		14.01 น.-เวลา ปิด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	163	44.05	89	24.05	-	-	4	1.08	256	69.19
อังคาร	34	9.19	31	8.38	-	-	-	-	65	17.57
พุธ	1	0.27	26	7.03	-	-	-	-	27	7.30
พฤหัสบดี	-	-	18	4.86	-	-	-	-	18	4.86
ศุกร์	-	-	3	0.81	-	-	-	-	3	0.81
เสาร์	-	-	-	-	1	0.27	-	-	1	0.27
อาทิตย์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	198	53.51	167	45.14	1	0.27	4	1.08	370	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมารับบริการในวันจันทร์มากที่สุด มีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 69.19 รองลงมา คือ วันอังคาร มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.57 วันพุธ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 วันพฤหัสบดี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.86 วันศุกร์ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.81 และวันเสาร์ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.27

สำหรับช่วงเวลาที่ผู้มาขอรับบริการมากที่สุด คือ ตั้งแต่เวลา 08.30-10.00 น. มีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 53.51 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 10.01-12.00 น. มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 45.14 ช่วงเวลา 14.01 น. - เวลาปิด มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.08 และช่วงเวลา 12.01-14.00 น. มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.27

หากมองภาพรวม 3 อันดับแรกของช่วงวันเวลาที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุด คือ วันจันทร์ เวลา 08.30-10.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 163 คน คิดเป็นร้อยละ 44.05 ของผู้รับบริการทั้งหมด รองลงมาคือ วันจันทร์ เวลา 10.01-12.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.05 และวันอังคาร เวลา 08.30-10.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.19 แสดงดังแผนภูมิ

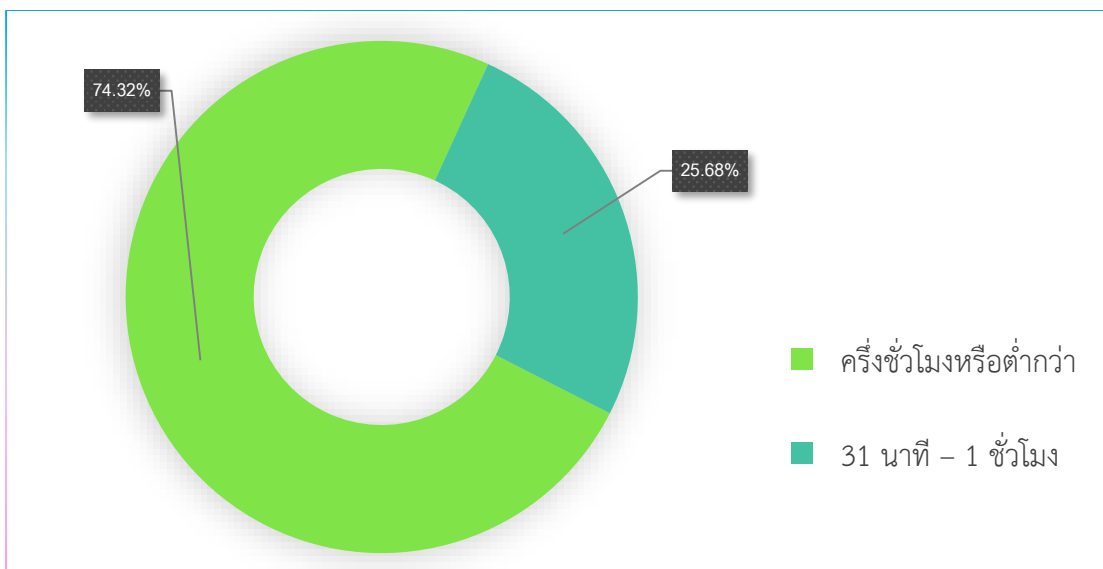


ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลามาใช้บริการ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด

เวลารอรับบริการสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	275	74.32
31 นาที – 1 ชั่วโมง	95	25.68
1 – 2 ชั่วโมง	-	-
2 – 3 ชั่วโมง	-	-
3 – 4 ชั่วโมง	-	-
มากกว่า 4 ชั่วโมง	-	-
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่จะใช้เวลารอรับบริการอยู่ในช่วงครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีจำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 74.32 รองลงมาใช้เวลารอรับบริการอยู่ในช่วง 31 นาที – 1 ชั่วโมง มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 25.68 ของเวลาที่รอรับบริการ แสดงดังแผนภูมิ



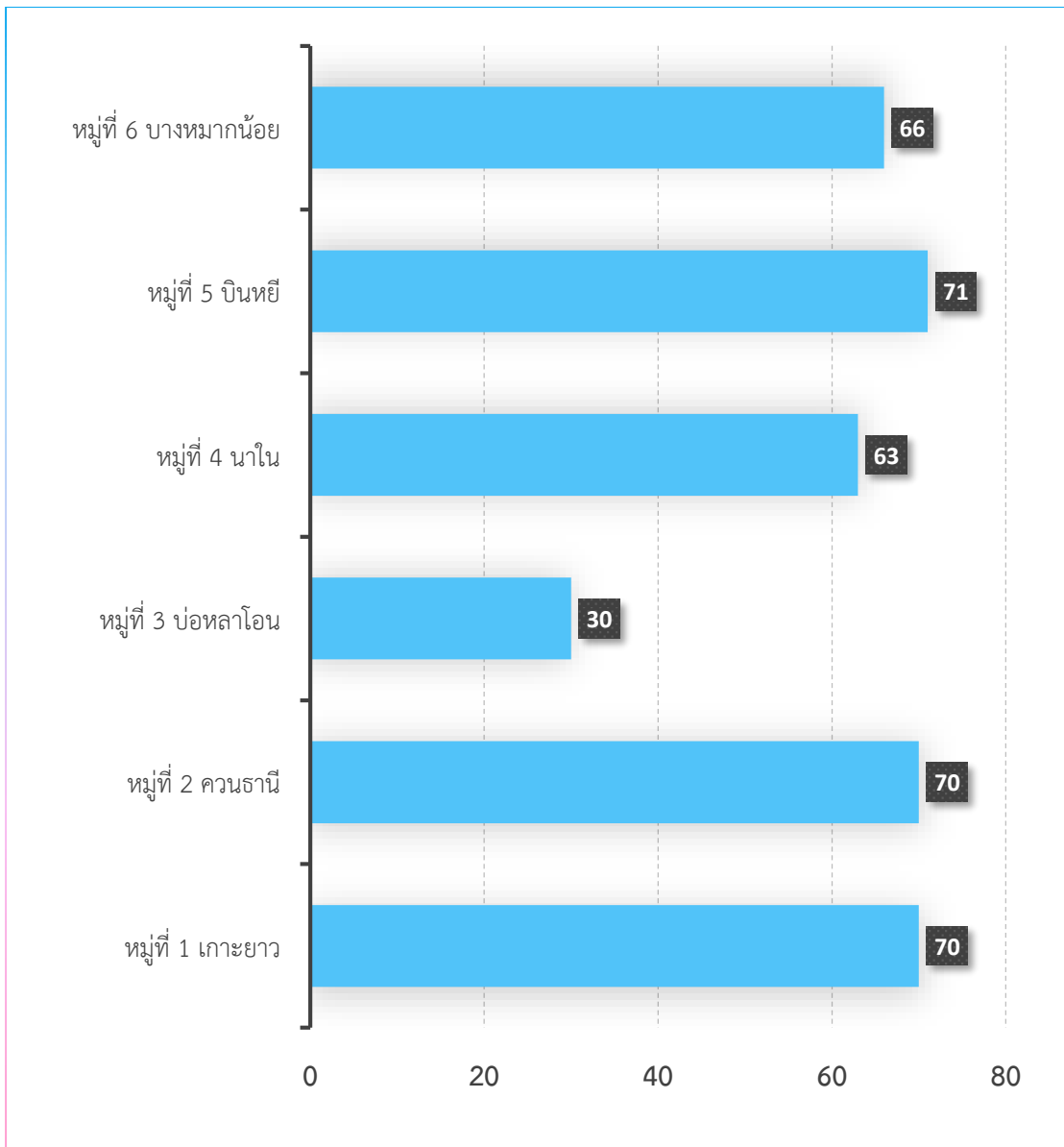
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

สถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 เกาะยาว	70	18.92
หมู่ที่ 2 ควนธานี	70	18.92
หมู่ที่ 3 บ่อหลาโอน	30	8.11
หมู่ที่ 4 นาโน	63	17.02
หมู่ที่ 5 บินหยี	71	19.19
หมู่ที่ 6 บางหมากน้อย	66	17.84
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี ซึ่งประกอบด้วย หมู่ที่ 1 เกาะยาว จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.92 หมู่ที่ 2 ควนธานี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.92 หมู่ที่ 3 บ่อหลาโอน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.11 หมู่ที่ 4 นาโน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 17.02 หมู่ที่ 5 บินหยี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.19 หมู่ที่ 6 บางหมากน้อย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.84 แสดงดังแผนภูมิ

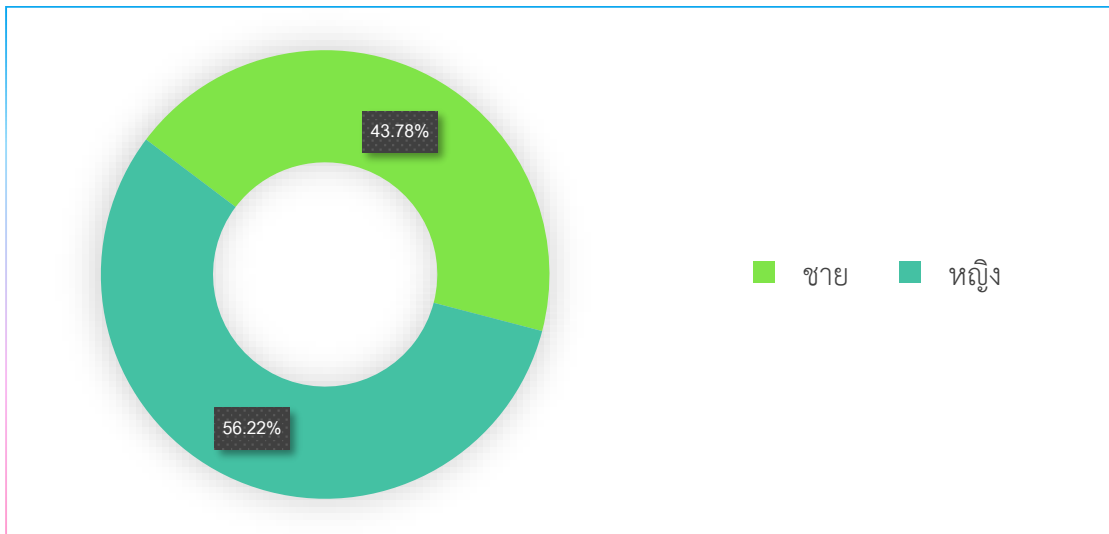


ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

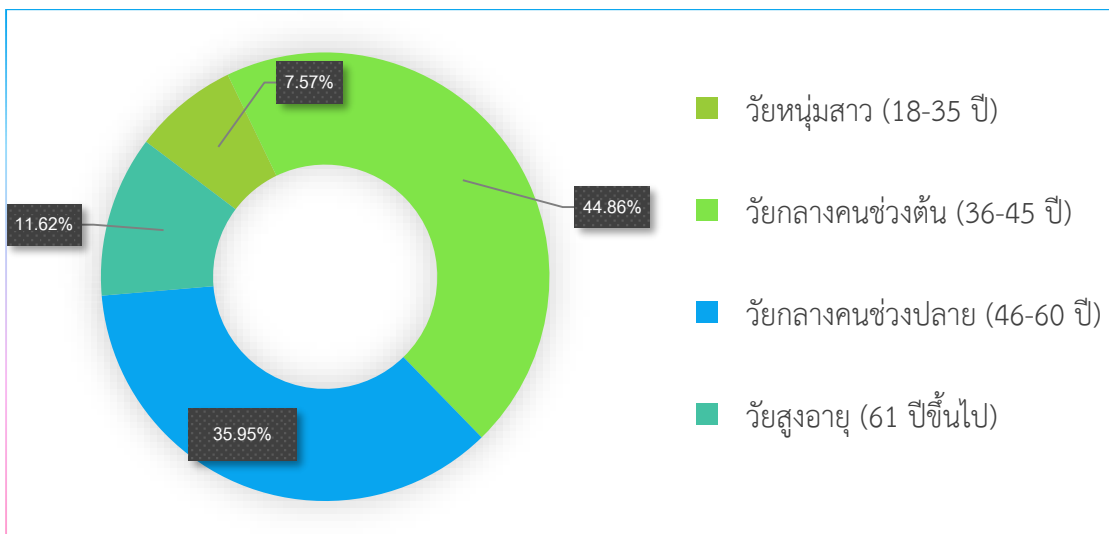
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 370)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	162	43.78
หญิง	208	56.22
อายุ		
วัยรุ่น (13-17 ปี)	-	-
วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี)	28	7.57
วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี)	166	44.86
วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี)	133	35.95
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	43	11.62
สถานภาพสมรส		
โสด	9	2.43
สมรส	360	97.30
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	1	0.27
ระดับการศึกษา		
ไม่รู้หนังสือ	2	0.54
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	188	50.81
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	69	18.65
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	43	11.62
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	57	15.41
ปริญญาตรี	10	2.70
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.27
อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	139	37.57
พนักงานเอกชน	3	0.81
รับจ้างทั่วไป	49	13.24
เกษตรกร	152	41.08
ว่างงาน	22	5.95
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	2	0.54
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	0.81
อื่น ๆ	-	-
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	24	6.49
ไม่เกิน 5,000 บาท	18	4.86
5,001-10,000 บาท	202	54.59
10,001-15,000 บาท	64	17.30
15,001-20,000 บาท	54	14.59
20,001-25,000 บาท	2	0.54
25,001-30,000 บาท	2	0.54
มากกว่า 30,000 บาท	4	1.08

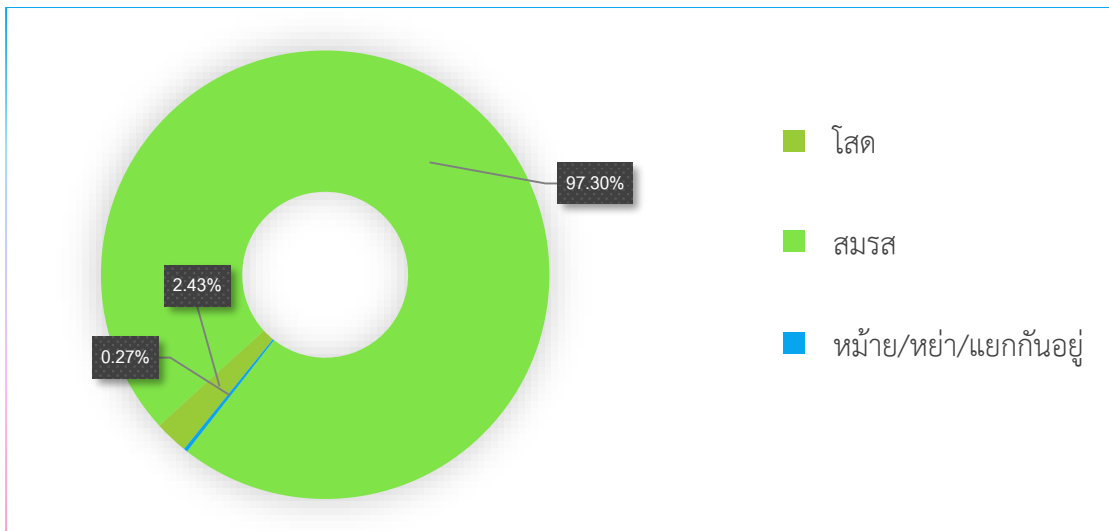
จากตารางที่ 4.7 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท แสดงดังแผนภูมิ



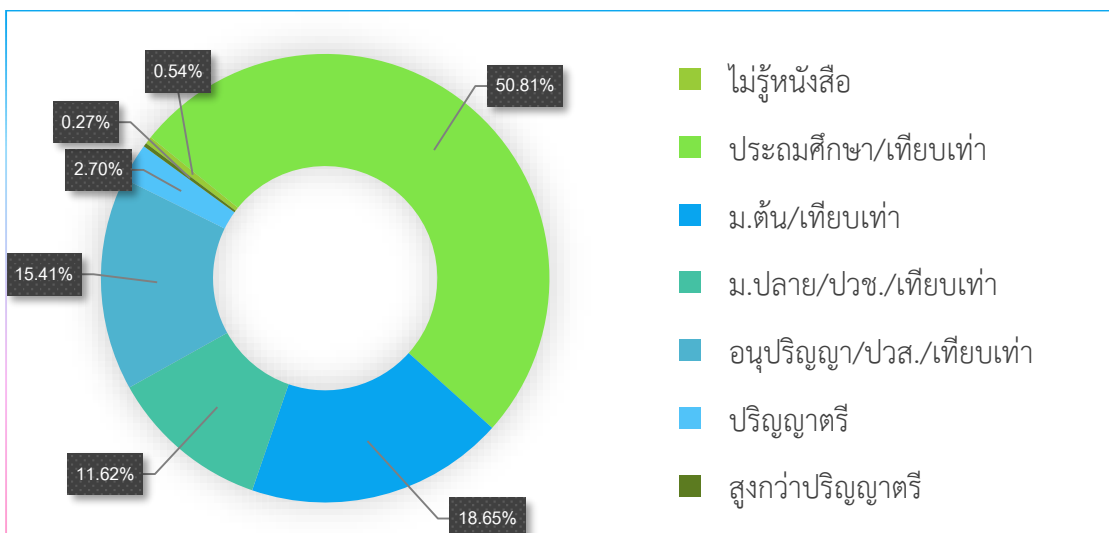
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



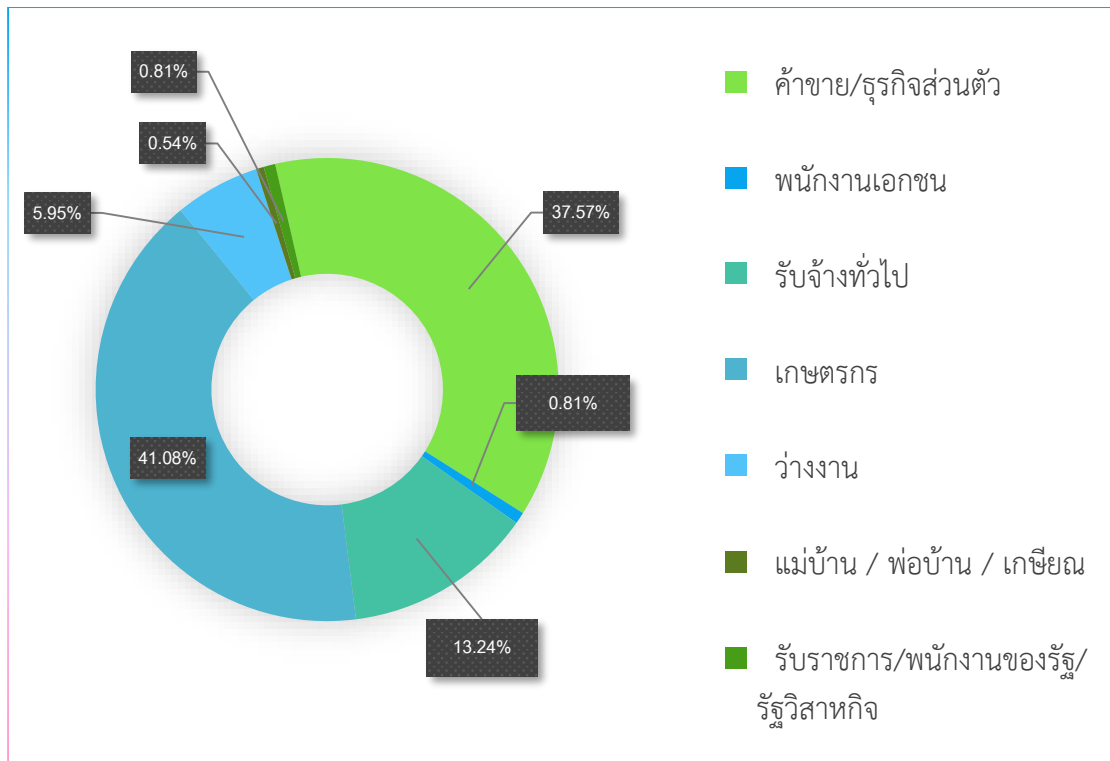
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ



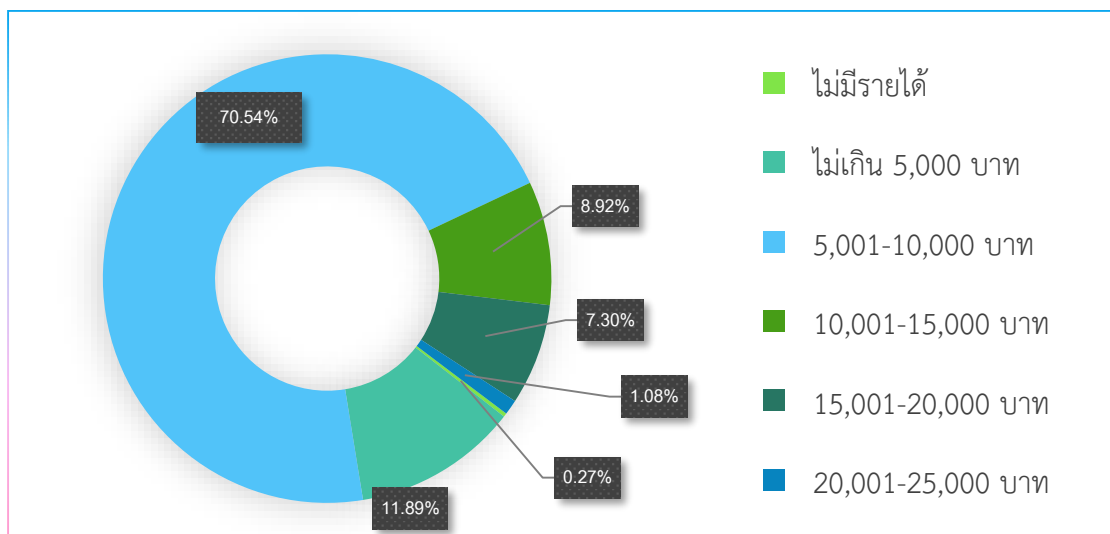
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.12 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

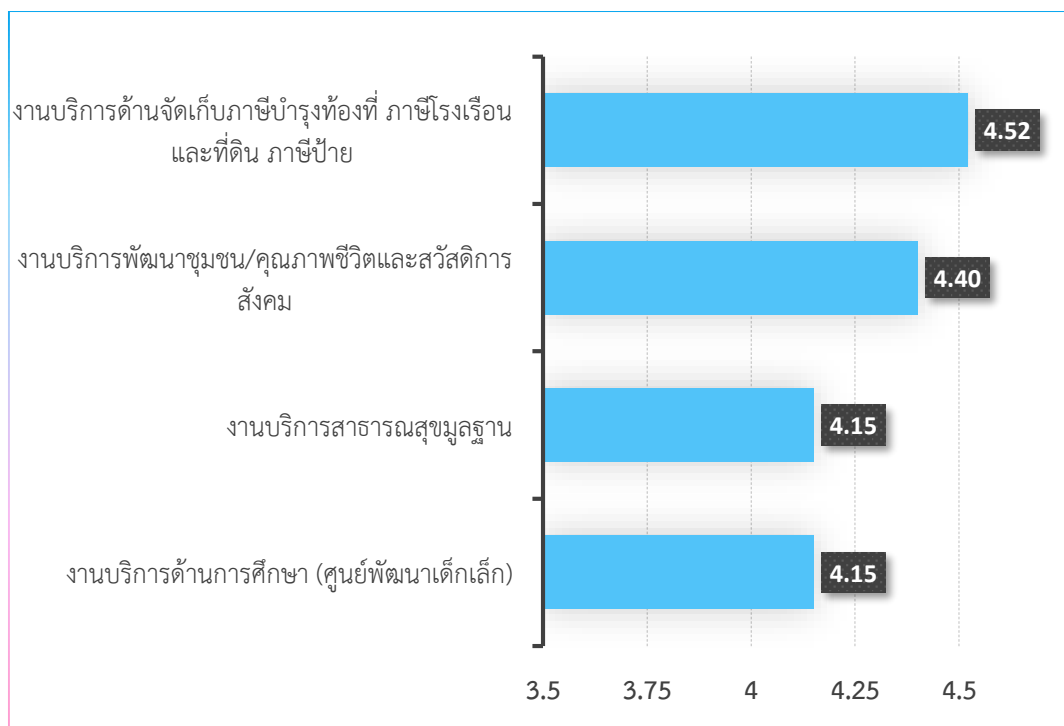
งานบริการ (n = 370)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ
งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.15	0.39	83.00	มาก
งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย	4.52	0.47	90.35	มากที่สุด
งานบริการพัฒนาชุมชน/คุณภาพชีวิต และสวัสดิการสังคม	4.40	0.47	88.00	มากที่สุด
งานบริการสาธารณสุขมูลฐาน	4.15	0.51	83.00	มาก
ภาพรวม	4.31	0.46	86.10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.10 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.35

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ งานบริการพัฒนาชุมชน/คุณภาพชีวิตและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ งานบริการการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานบริการสาธารณสุขมูลฐาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 และ 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00



ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

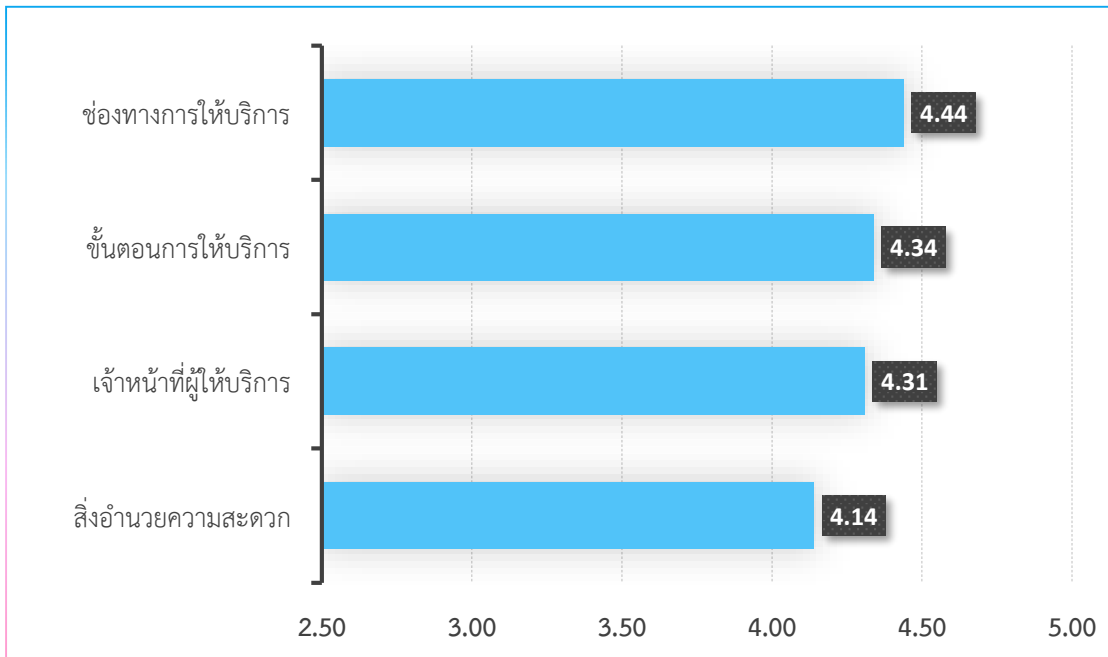
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ประเด็น (n = 370)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการ	4.34	0.20	86.75	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.44	0.27	88.85	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.20	86.10	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	0.19	82.70	มาก

จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.85
2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.75
3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.10

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.19 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.70



ภาพที่ 4.14 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ประเด็น (n=91)	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.35	0.32	86.96	มากที่สุด
1.1 มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน	4.45	0.40	89.00	มากที่สุด
1.2 มีกระบวนการรับสมัครเด็กเล็กที่โปร่งใสและเป็นธรรม	4.20	0.63	84.00	มาก
1.3 มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง	4.45	0.50	89.00	มากที่สุด
1.4 มีการส่งบันทึกพัฒนาการเด็กให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง	4.26	0.71	85.20	มากที่สุด
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการหรือให้ข้อมูลการดำเนินงานในศูนย์ฯ	4.38	0.60	87.60	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ	4.23	0.38	84.68	มากที่สุด
2.1 ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง , เว็บไซต์ เป็นต้น	4.45	0.64	89.00	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ด ประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.22	0.71	84.40	มากที่สุด
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.25	0.74	85.00	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.07	0.71	81.40	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว, อีเมล เป็นต้น	4.18	0.64	83.60	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.06	0.53	81.28	มาก
3.1 บุคลากรที่ดูแลเด็กมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม	4.35	0.69	87.00	มากที่สุด
3.2 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.87	0.82	77.40	มาก
3.3 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยาและพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน ประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของเด็ก	3.98	0.70	79.60	มาก
3.4 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.06	0.85	81.20	มาก
3.5 บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็กเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.06	0.73	81.20	มาก
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)	3.97	0.59	79.36	มาก
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ และจุดรับส่งเด็กอย่างชัดเจน	4.08	0.68	81.60	มาก
4.2 มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับส่ง จุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครองที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.73	0.83	74.60	มาก

ประเด็น (n=91)	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์ ของเล่น เครื่องเล่นสนาม มุมพัฒนาการต่างๆ สื่อ หนังสือ วัสดุการเรียนการสอนอย่างเหมาะสมกับจำนวนเด็ก และแต่ละช่วงวัยของเด็ก	3.98	0.81	79.60	มาก
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.27	0.73	85.40	มาก
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ได้แก่ อาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการแก่เด็ก พื้นที่สำหรับนอนกลางวัน ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการของผู้ปกครอง	3.78	0.87	75.60	มาก
ภาพรวม	4.15	0.39	83.00	มาก

จากตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) โดยภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.96

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.68

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.28

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.36

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง และช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 0.50 และ 0.64 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00

2. มีความรวดเร็วในการให้บริการหรือให้ข้อมูลการดำเนินงานในศูนย์เด็กเล็ก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60

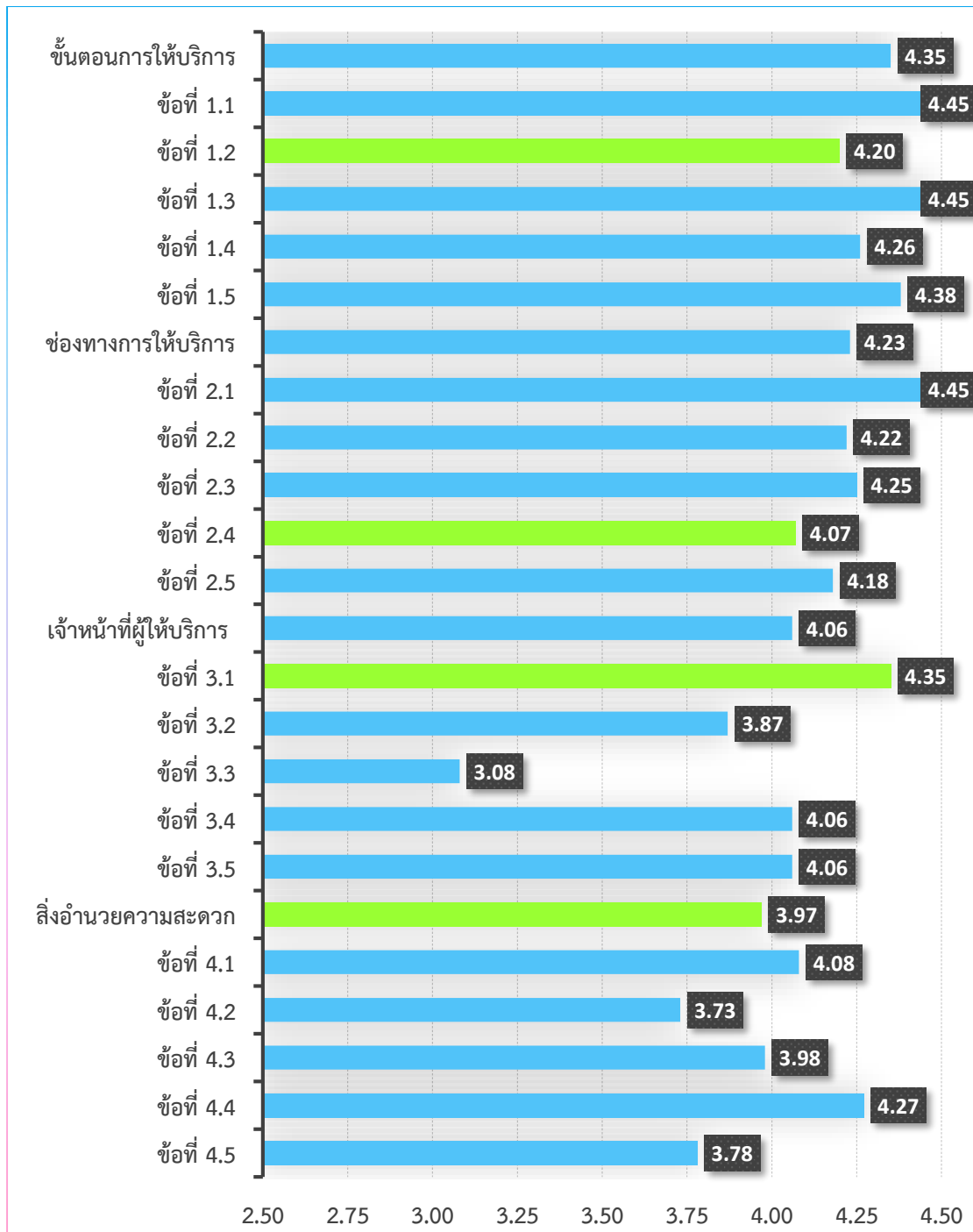
3. บุคลากรที่ดูแลเด็กมีจำนวนเพียงพอและมีอัตราส่วนที่เหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับส่ง จุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครองที่เหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.60

2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ได้แก่ อาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการ แก่เด็ก พื้นที่สำหรับนอนกลางวัน ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการของผู้ปกครอง มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.60

3. บุคลากรของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.40



ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการต่องานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย

ประเด็น (n=79)	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.43	92.36	มากที่สุด
1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.80	0.49	96.00	มากที่สุด
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน	4.42	0.55	88.40	มากที่สุด
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว	4.72	0.74	94.40	มากที่สุด
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด	4.52	0.70	90.40	มากที่สุด
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการโดยมีเจ้าหน้าที่ไปติดต่อรับชำระภาษีถึงบ้าน	4.63	0.66	92.60	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ	4.75	0.53	94.96	มากที่สุด
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์)	4.87	0.62	97.40	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ฯลฯ	4.75	0.74	95.00	มากที่สุด
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.82	0.72	96.40	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.62	0.78	92.40	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์, อีเมล เป็นต้น	4.68	0.69	93.60	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	0.59	89.12	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.69	0.67	93.80	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.27	0.77	85.40	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และนำเชื่อถือ ฯลฯ	4.52	0.85	90.40	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.40	0.79	88.00	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.40	0.70	88.00	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)	4.25	0.59	84.96	มากที่สุด
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน	4.32	0.63	86.40	มากที่สุด
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.05	0.80	81.00	มาก
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบ คำผิด	4.25	0.84	85.00	มากที่สุด
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น, แบบสอบถาม	4.47	0.79	89.40	มากที่สุด
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	4.15	0.68	83.00	มาก
ภาพรวม	4.52	0.47	90.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย โดยภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.35

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.96

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่สอง คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.36

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.12

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก (ภายในสำนักงาน) มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.96

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น (มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.40

2. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.40

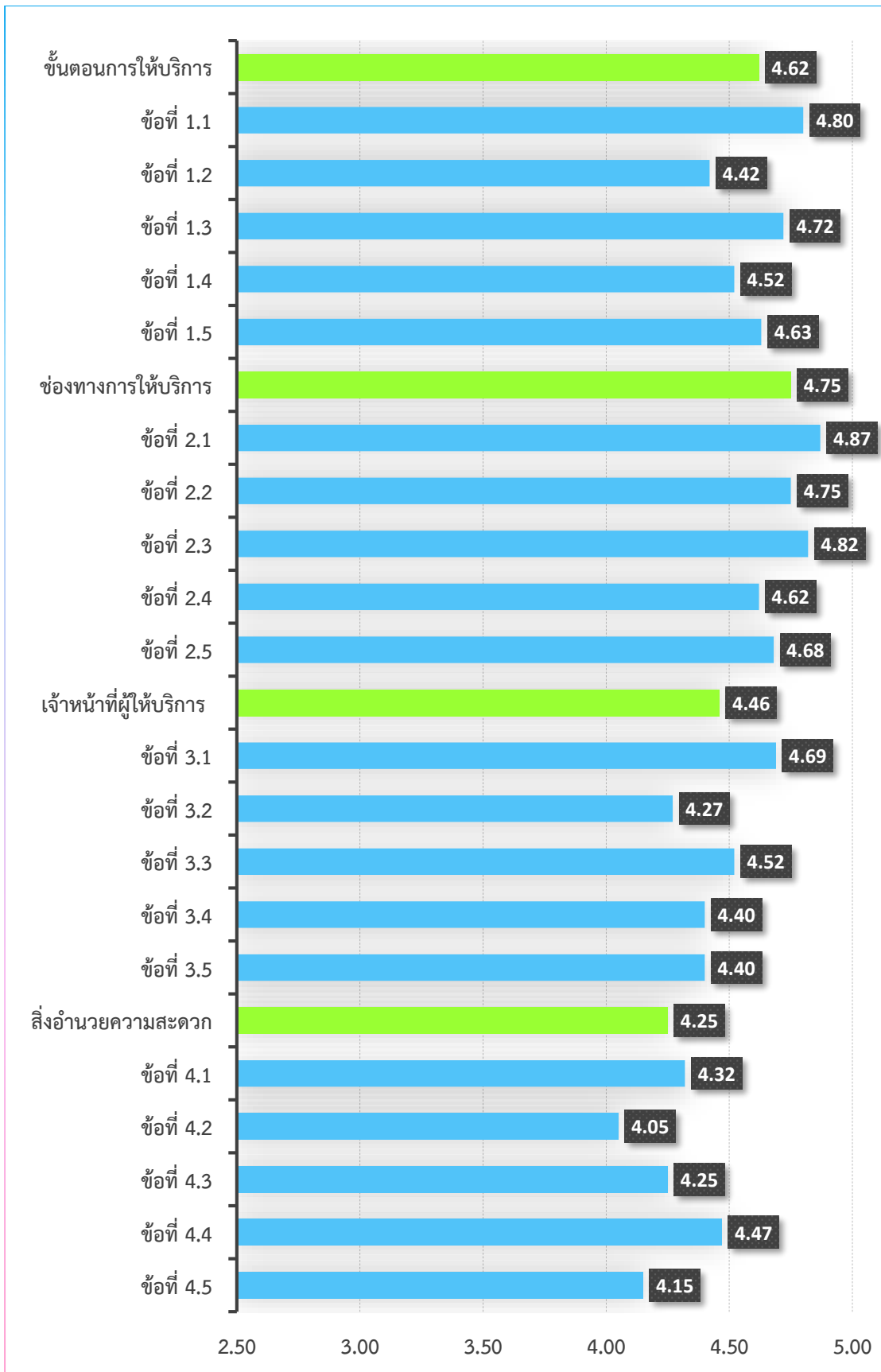
3. มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.00

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบ คำผิด มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00



ภาพที่ 4.16 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชน/คุณภาพชีวิตและสวัสดิการสังคม

ประเด็น (n=148)	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.20	0.47	84.04	มาก
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบกฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.10	0.53	82.00	มาก
1.2 การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ	4.05	0.54	81.00	มาก
1.3 การบริการเบิกจ่ายเงินสดมีการบริการที่หลากหลาย ได้แก่ ให้มารับที่ส่วนราชการ โอนเงินเข้าบัญชี ในกรณีไม่สะดวกที่จะมารับด้วยตนเอง	4.20	0.63	84.00	มาก
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.33	0.75	86.60	มากที่สุด
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	4.33	0.73	86.60	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ	4.59	0.52	91.76	มากที่สุด
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ , เว็บไซต์ , เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.68	92.40	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.65	0.68	93.00	มากที่สุด
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.37	0.77	87.40	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.76	0.72	95.20	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว, อีเมล เป็นต้น	4.54	0.69	90.80	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.47	0.56	89.36	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.67	0.68	93.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.36	0.74	87.20	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ และคนพิการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และนำเชื้อถือ ฯลฯ	4.59	0.77	91.80	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.45	0.75	89.00	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.27	0.70	85.40	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)	4.34	0.57	86.72	มากที่สุด
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน	4.56	0.71	91.20	มากที่สุด
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.39	0.67	87.80	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยาลบคำผิด	4.18	0.78	83.60	มาก
4.4 มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.23	0.79	84.60	มากที่สุด
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	4.32	0.68	86.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.40	0.47	88.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจด้านงานบริการพัฒนาชุมชน/คุณภาพชีวิตและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.76

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.36

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ สิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน) มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับ ความพึงพอใจเท่ากับ 86.72

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.04

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. มีช่องทางให้ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.20

2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40

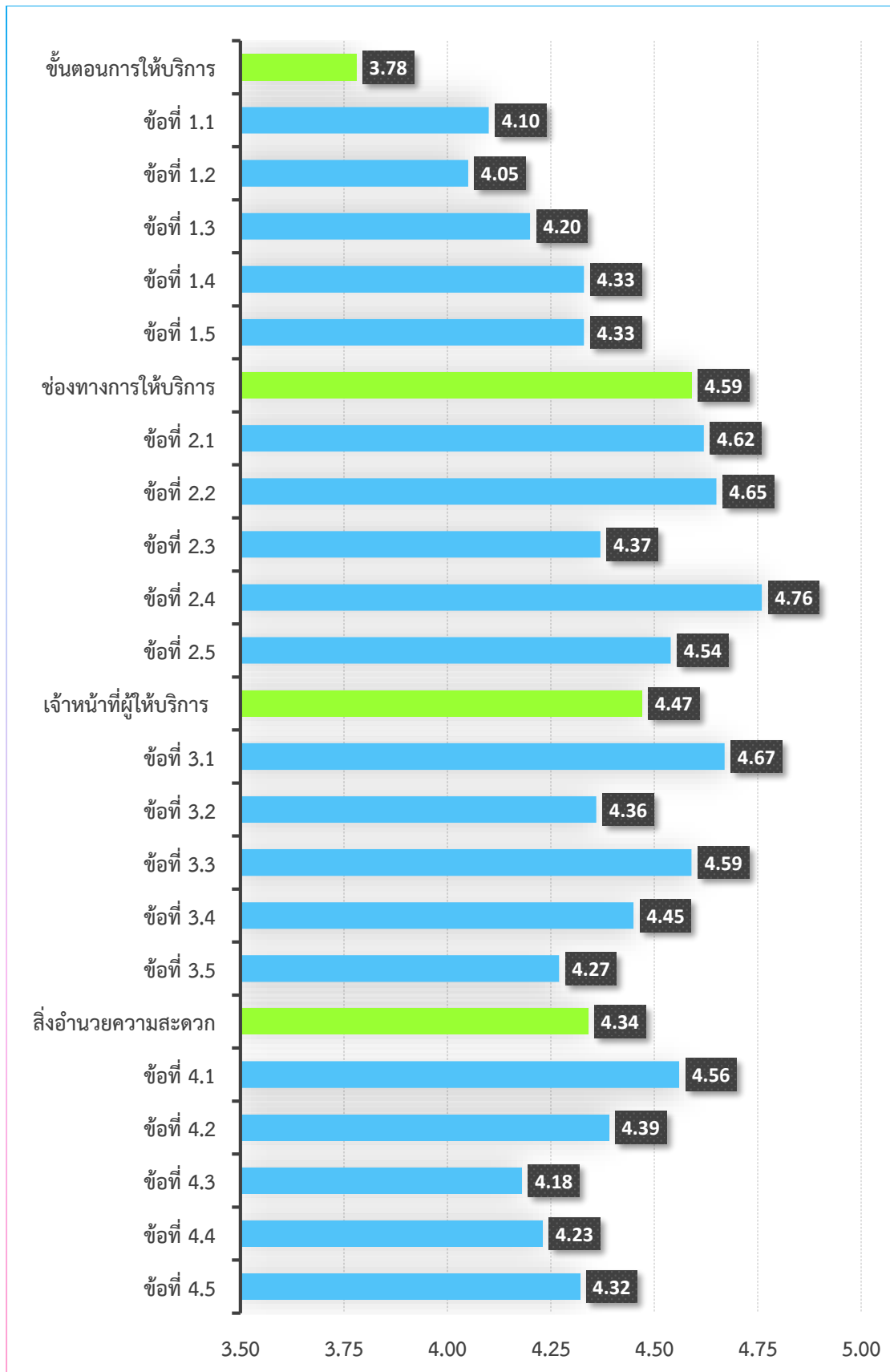
3. มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.65 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

2. มีการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้้ายาลบคำผิด มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60



ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการพัฒนาชุมชน/คุณภาพชีวิตและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านสาธารณสุขมูลฐาน

ประเด็น (n=52)	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.18	0.39	83.64	มาก
1.1 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวด้านสาธารณสุขมูลฐาน แนวทาง ขั้นตอน การดำเนินงานด้านต่างๆ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน และควบคุมโรค	4.30	0.24	86.00	มากที่สุด
1.2 มีระเบียบ ขั้นตอนการให้ตรวจรักษาชัดเจน และไม่ยุ่งยาก	4.00	0.49	80.00	มาก
1.3 การให้บริการ ได้แก่ การป้องกันและควบคุมโรคระบาด มีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	4.27	0.66	85.40	มากที่สุด
1.4 การให้บริการ ได้แก่ การป้องกันและควบคุมโรค เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.23	0.74	84.60	มากที่สุด
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ การให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วย	4.11	0.61	82.20	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.20	0.54	84.08	มาก
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลข โทรศัพท์ , เว็บไซต์ , เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25	0.55	85.00	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ด ประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.16	0.83	83.20	มาก
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ	4.37	0.71	87.40	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.28	0.78	85.60	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว, อีเมล เป็นต้น	3.96	0.74	79.20	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.23	0.64	84.52	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่และอสม. มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.38	0.68	87.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่และอสม. มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.13	0.84	82.60	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่และอสม. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านสาธารณสุข เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และ น่าเชื่อถือ ฯลฯ ในการให้ข้อมูลด้านการส่งเสริมและดูแลสุขภาพ	4.39	0.89	87.80	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่และอสม. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.21	0.89	84.20	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่และอสม. ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.02	0.73	80.40	มาก
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)	3.98	0.70	79.52	มาก
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน	4.13	0.72	82.60	มาก
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความสะอาด บรรยากาศดี ไม่มีมลภาวะ พื้นที่กว้างขวาง เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.02	0.92	80.40	มาก
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยา ลบ คำผิด แบบฟอร์ม บัตรคิว	4.02	0.92	80.40	มาก
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็น, แบบสอบถาม	3.69	0.91	73.80	มาก

ประเด็น (n=52)	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	4.02	0.73	80.40	มาก
ภาพรวม	4.15	0.51	83.00	มาก

จากตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านสาธารณสุขมูลฐาน โดยภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.52

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.08

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.64

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.52

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. เจ้าหน้าที่และอสม. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านสาธารณสุข เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และนำเชื้อถือ ฯลฯ ในการให้ข้อมูลด้านการส่งเสริมและดูแลสุขภาพ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

2. เจ้าหน้าที่และอสม. มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60

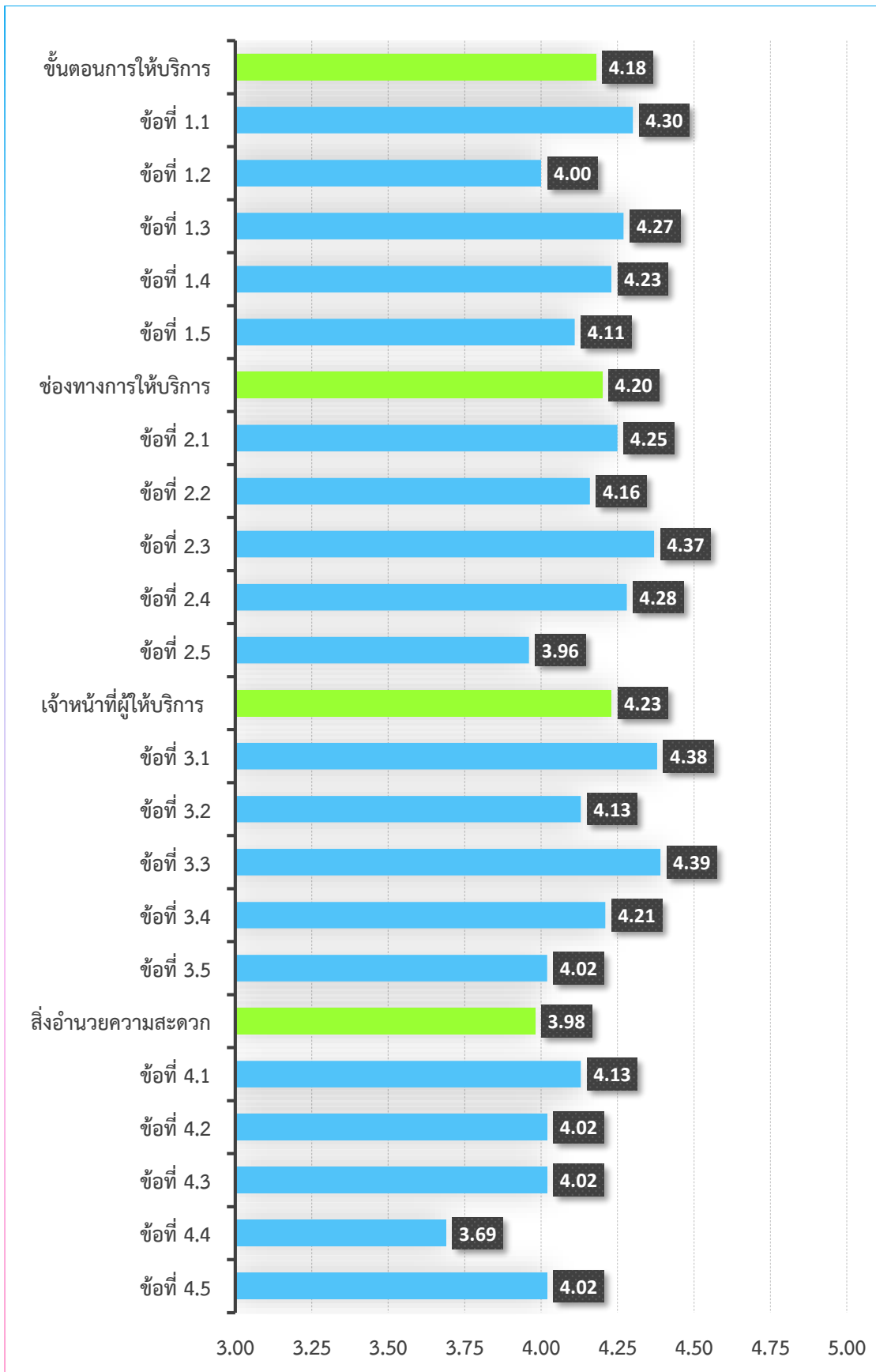
3. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็น, แบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.80

2. มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว, อีเมล เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20

3. มีระเบียบ ขั้นตอนการให้ตรวจรักษาชัดเจน และ ไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80



ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านสาธารณสุขมูลฐาน

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ

การใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
ประเภทผู้รับบริการ				
ประชาชนทั่วไป	3.81	0.46	76.20	มาก
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-	-	-
หน่วยงานภาครัฐ	-	-	-	-
หน่วยงานภาคเอกชน	-	-	-	-
ช่องทางการขอรับบริการ				
มาติดต่อที่สำนักงาน	3.80	0.46	76.00	มาก
โทรศัพท์	3.99	0.39	79.80	มาก
หนังสือ/จดหมาย	-	-	-	-
ช่องทางอื่น ๆ	-	-	-	-
วัน				
จันทร์	3.77	0.50	75.40	มาก
อังคาร	3.80	0.20	76.00	มาก
พุธ	3.96	0.44	79.20	มาก
พฤหัสบดี	4.08	0.46	81.60	มาก
ศุกร์	4.40	0.00	88.00	มากที่สุด
เวลา				
8.30 - 10.00 น.	3.85	0.39	77.00	มาก
10.01 - 12.00 น.	3.76	0.53	75.20	มาก
12.01 - 14.00 น.	4.40	-	88.00	มากที่สุด
14.01 น. - เวลาปิด	4.29	0.23	85.80	มากที่สุด
ระยะเวลาที่ใช้				
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	3.77	0.46	75.40	มาก
31 นาที - 1 ช.ม.	3.94	0.42	78.80	มาก
ระหว่าง 1 - 2 ช.ม.	-	-	-	-
ระหว่าง 2 - 3 ช.ม.	-	-	-	-
ระหว่าง 3 - 4 ช.ม.	-	-	-	-
มากกว่า 4 ช.ม.	-	-	-	-

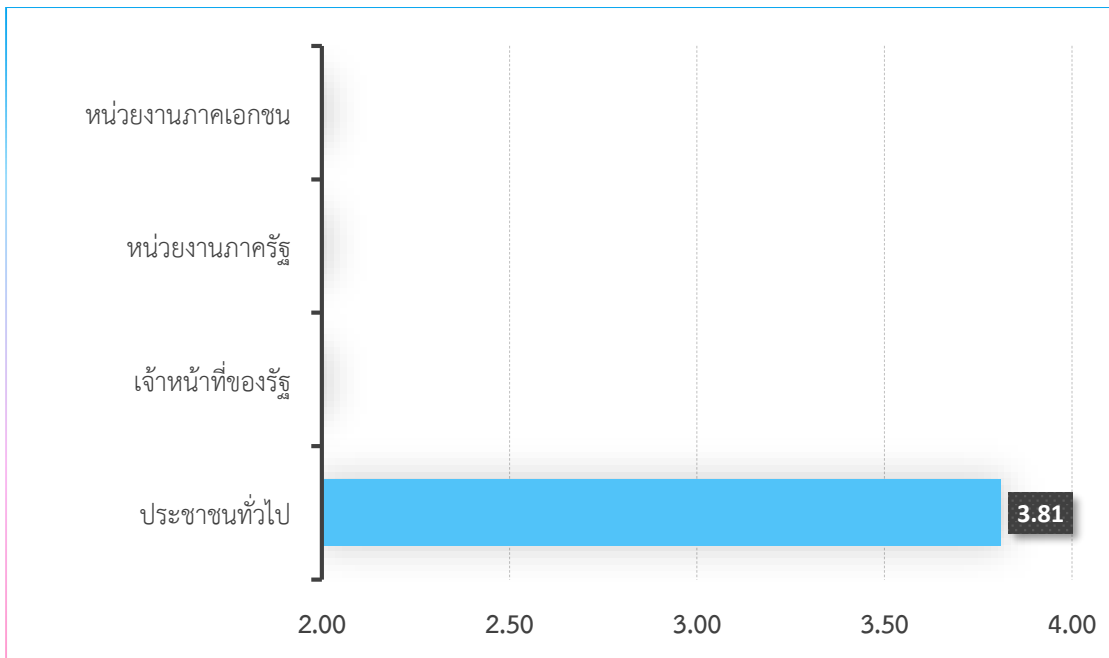
จากตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้
 จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ คือประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.20

จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยช่องทางโทรศัพท์ มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80 รองลงมา คือ ช่องทางมาติดต่อที่สำนักงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.00

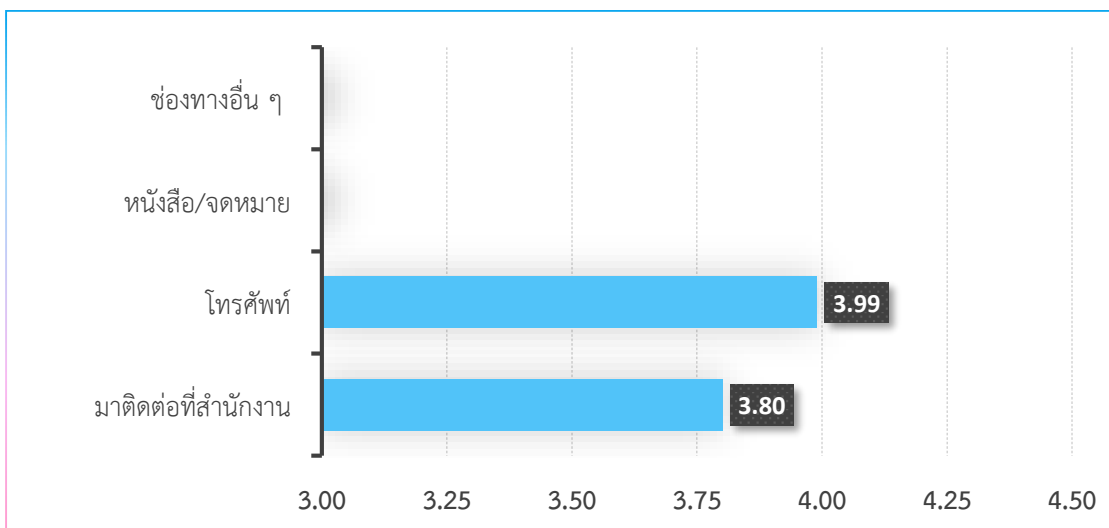
จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยวันศุกร์ มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00 รองลงมา คือ วันพฤหัสบดี มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 วันพุธ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20 วันอังคาร มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.00 และต่ำที่สุด คือ วันจันทร์ มีค่าเฉลี่ย 3.77 มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.40

จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยช่วงเวลา 12.01-14.00 น. มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 14.01-เวลาปิด มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 ช่วงเวลา 08.30-10.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00 และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา 10.01-12.00 น. มีค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.20

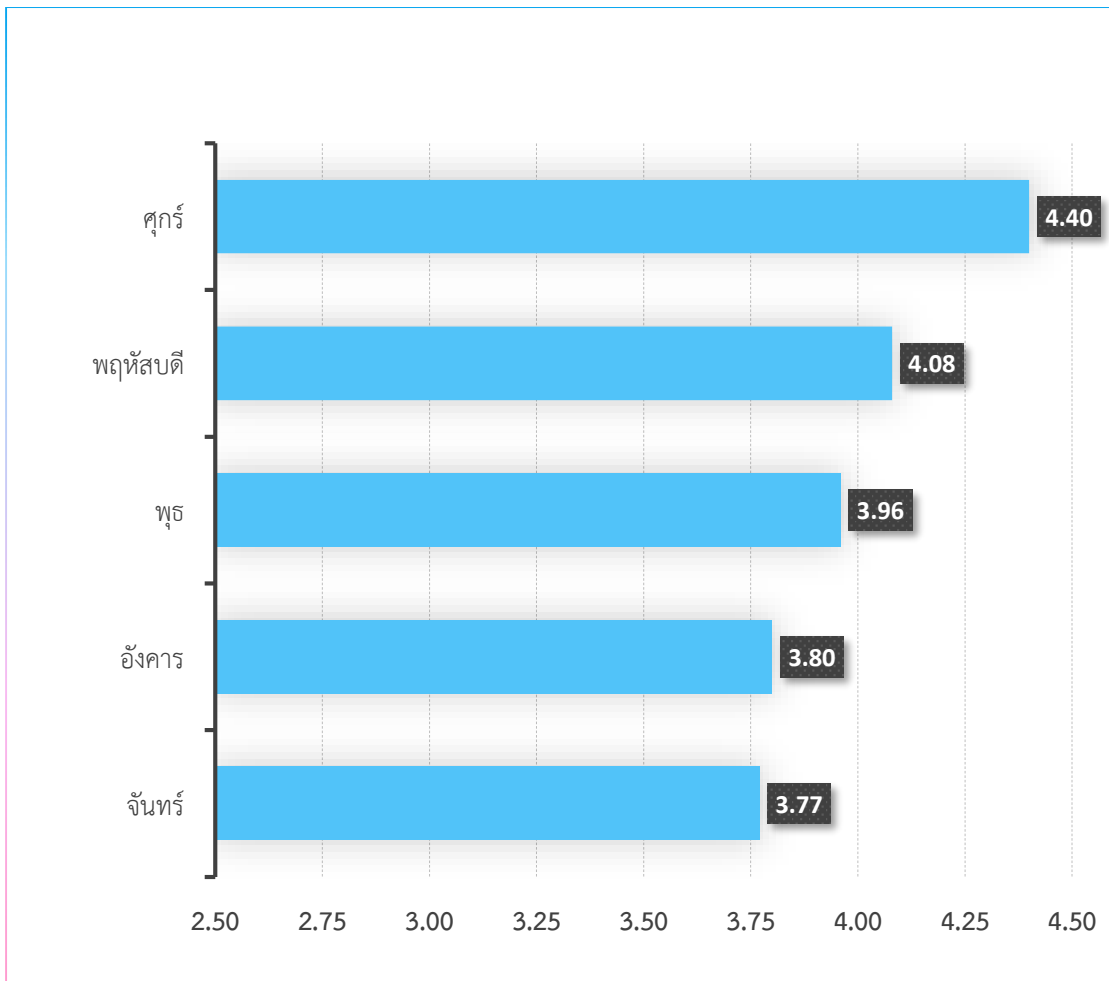
จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยระยะเวลาที่ใช้บริการ 31 นาที – 1 ชม. มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80 และต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.40



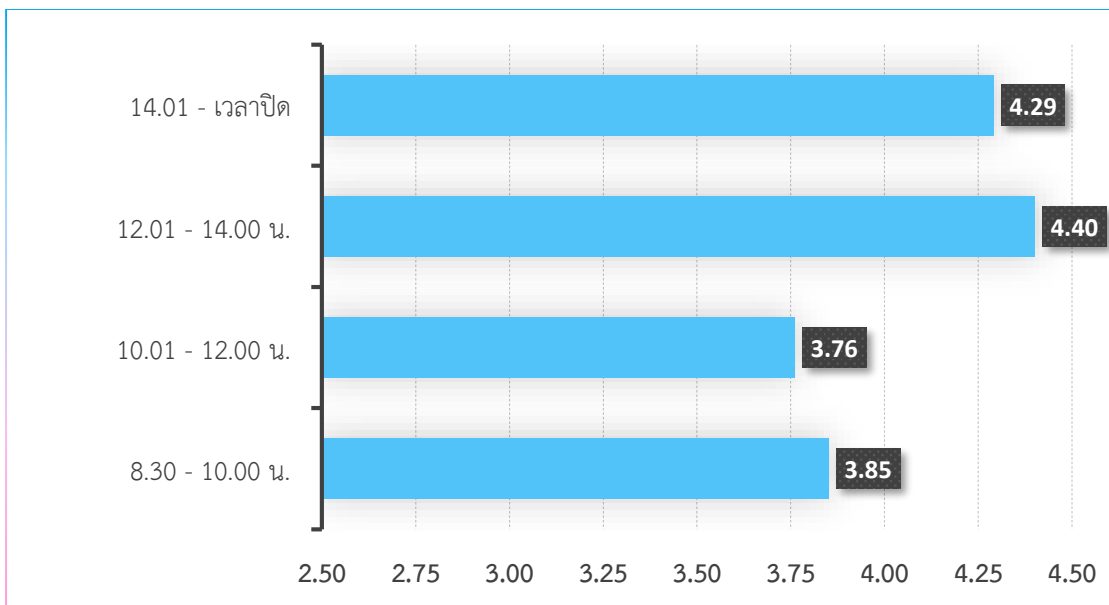
ภาพที่ 4.19 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ



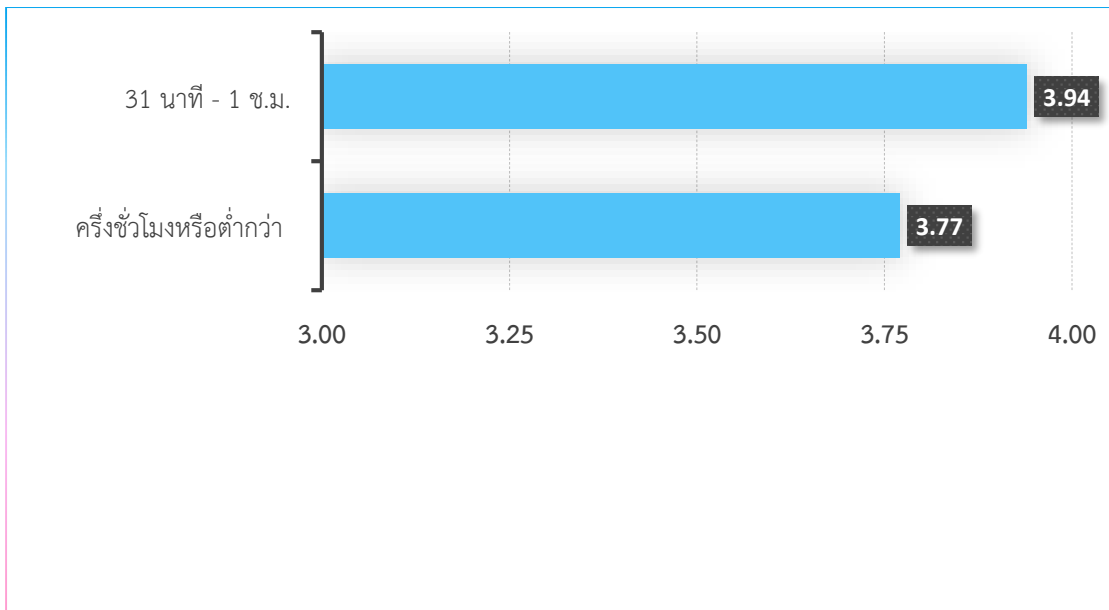
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ



ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่รับบริการ



ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเวลาที่รับบริการ

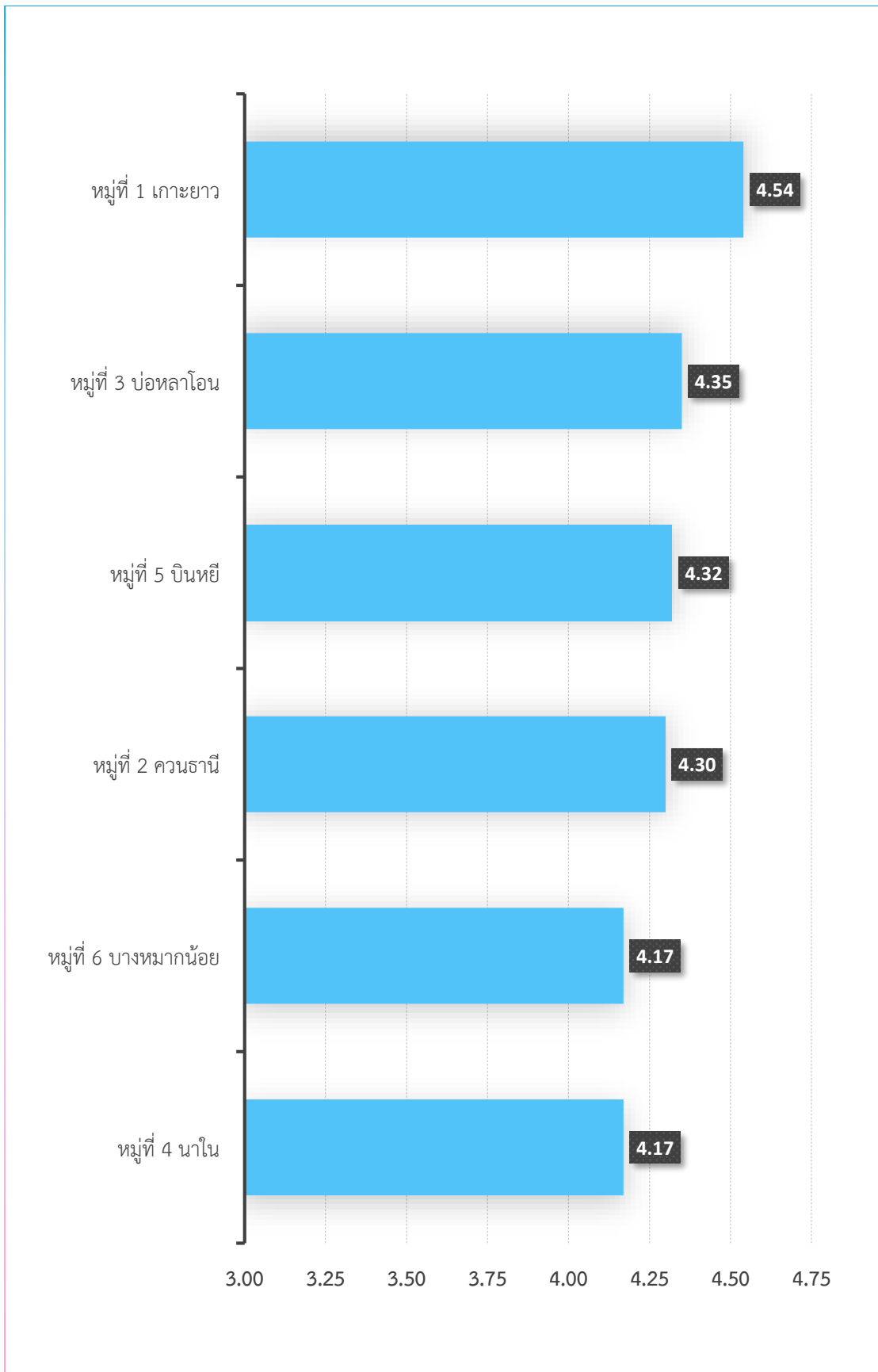


ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือพักอาศัย

สถานที่ทำงานหรือพักอาศัย	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
หมู่ที่ 1 เกาะยาว	4.54	0.55	90.80	มากที่สุด
หมู่ที่ 2 ควนธานี	4.30	0.44	86.00	มาก
หมู่ที่ 3 บ่อหลาโอน	4.35	0.34	87.00	มากที่สุด
หมู่ที่ 4 นาโน	4.17	0.43	83.40	มาก
หมู่ที่ 5 บินหยี	4.32	0.51	86.40	มากที่สุด
หมู่ที่ 6 บางหมากน้อย	4.17	0.39	83.40	มาก

จากตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย พบว่า ชุมชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยหมู่ที่ 1 เกาะยาว มีความพึงพอใจสูงสุด มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80 รองลงมา คือ หมู่ที่ 3 บ่อหลาโอน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20 หมู่ที่ 5 บินหยี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 หมู่ที่ 2 ควนธานี มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00 และหมู่ที่ 4 นาโน และหมู่ที่ 6 บางหมากน้อย มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 และ 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40



ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือพักอาศัย

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือพักอาศัย

ชุมชน	ขั้นตอนการให้บริการ		ช่องทางการให้บริการ		เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
หมู่ที่ 1 เกาะยาว	4.54	0.42	4.68	0.56	4.48	0.71	4.45	0.72
หมู่ที่ 2 ควนธานี	4.50	0.37	4.55	0.48	4.47	0.60	3.68	0.56
หมู่ที่ 3 บ่อหลาโอน	4.44	0.38	4.54	0.37	4.58	0.39	3.85	0.39
หมู่ที่ 4 นาใน	4.27	0.42	4.36	0.43	4.42	0.52	3.63	0.62
หมู่ที่ 5 ปินหยี	4.23	0.47	4.39	0.56	4.39	0.60	4.26	0.66
หมู่ที่ 6 บางหมากน้อย	4.23	0.42	4.36	0.47	4.27	0.50	3.83	0.50

จากตารางที่ 4.16 แสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือพักอาศัย พบว่า

หมู่ที่ 1 เกษยาว มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และต่ำที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72

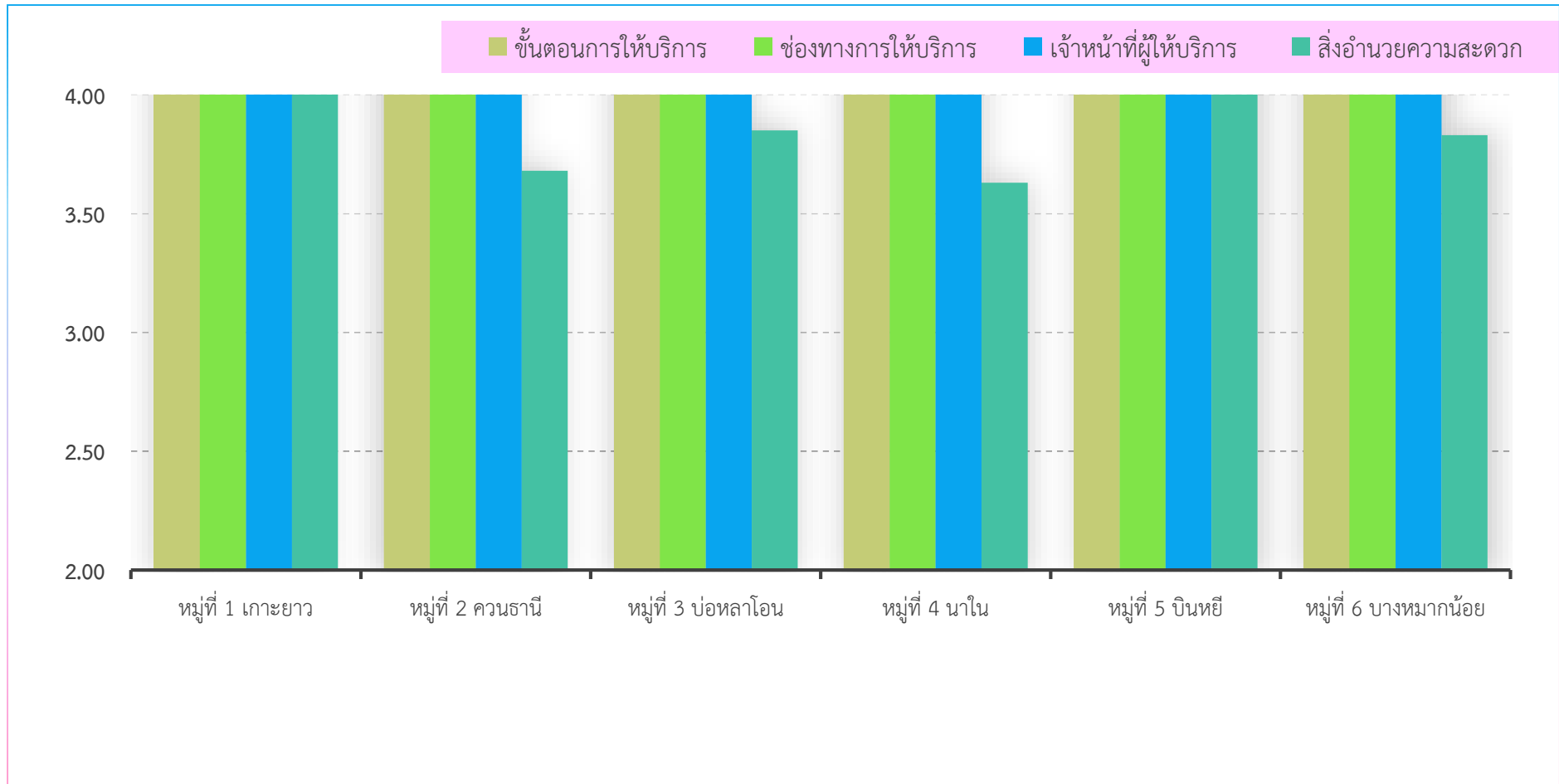
หมู่ที่ 2 ควนธานี มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 และต่ำที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56

หมู่ที่ 3 บ่อหลาโอน มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 และต่ำที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39

หมู่ที่ 4 นาโน มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 และต่ำที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62

หมู่ที่ 5 บินหยี มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และ 0.60 ตามลำดับ และต่ำที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47

หมู่ที่ 6 บางหมากน้อย มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 และต่ำที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50



ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือพักอาศัย

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
เพศ				
ชาย	3.77	0.47	75.40	มาก
หญิง	3.85	0.45	77.00	มาก
อายุ				
วัยรุ่น (13-17 ปี)	-	-	-	-
วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี)	4.10	0.31	82.00	มาก
วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี)	3.74	0.45	74.80	มาก
วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี)	3.77	0.47	75.40	มาก
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	4.05	0.44	81.00	มาก
สถานภาพสมรส				
โสด	3.97	0.49	79.40	มาก
สมรส	3.81	0.46	76.20	มาก
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4.60	-	92.00	มากที่สุด
ระดับการศึกษา				
ไม่รู้หนังสือ	4.45	0.21	89.00	มากที่สุด
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	3.73	0.52	74.60	มาก
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	3.82	0.39	76.40	มาก
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	3.94	0.45	78.80	มาก
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	3.91	0.24	78.20	มาก
ปริญญาตรี	4.00	0.40	80.00	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	4.70	-	94.00	มากที่สุด
อาชีพหลัก				
นักเรียน/นักศึกษา	-	-	-	-
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.79	0.38	75.80	มาก
พนักงานเอกชน	3.88	0.94	77.60	มาก
รับจ้างทั่วไป	3.67	0.53	73.40	มาก
เกษตรกร	3.83	0.48	76.60	มาก
ว่างงาน	4.23	0.28	84.60	มากที่สุด
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3.75	0.07	75.00	มาก
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.08	0.08	61.60	ปานกลาง
อื่น ๆ	-	-	-	-
รายได้ต่อเดือน				
ไม่มีรายได้	4.19	-	83.80	มาก
ไม่เกิน 5,000 บาท	3.97	-	79.40	มาก
5,001-10,000 บาท	3.78	-	75.60	มาก
10,001-15,000 บาท	3.68	-	73.60	มาก
15,001-20,000 บาท	3.83	-	76.60	มาก
20,001-25,000 บาท	4.28	-	85.60	มากที่สุด
25,001-30,000 บาท	4.25	-	85.00	มากที่สุด
มากกว่า 30,000 บาท	3.93	-	78.60	มาก

จากตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00 และเพศชาย มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.40

จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 รองลงมาคือ วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 วัยกลางคน ช่วงปลาย (45-60 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.40 และวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.80

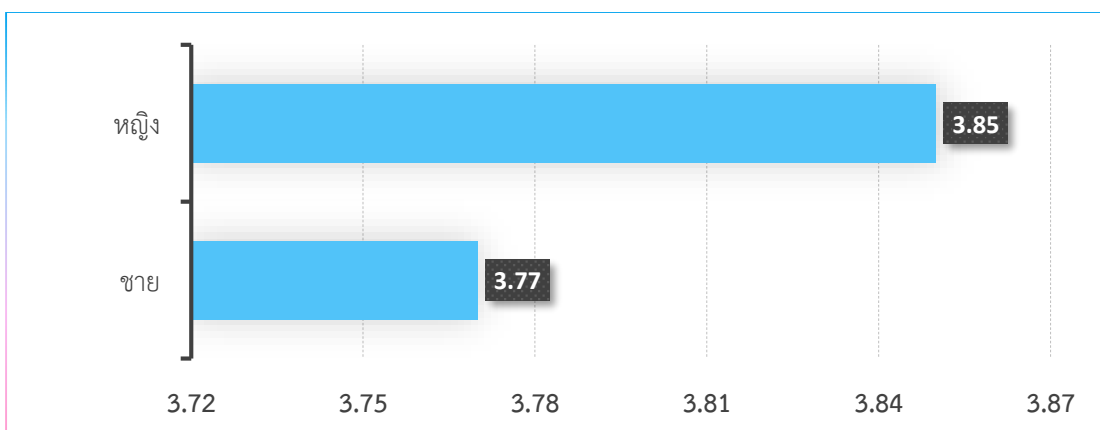
จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00 รองลงมาคือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40 และสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.20

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.00 รองลงมาคือ ไม่รู้หนังสือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00 ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80 ระดับอนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.40 และระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.60

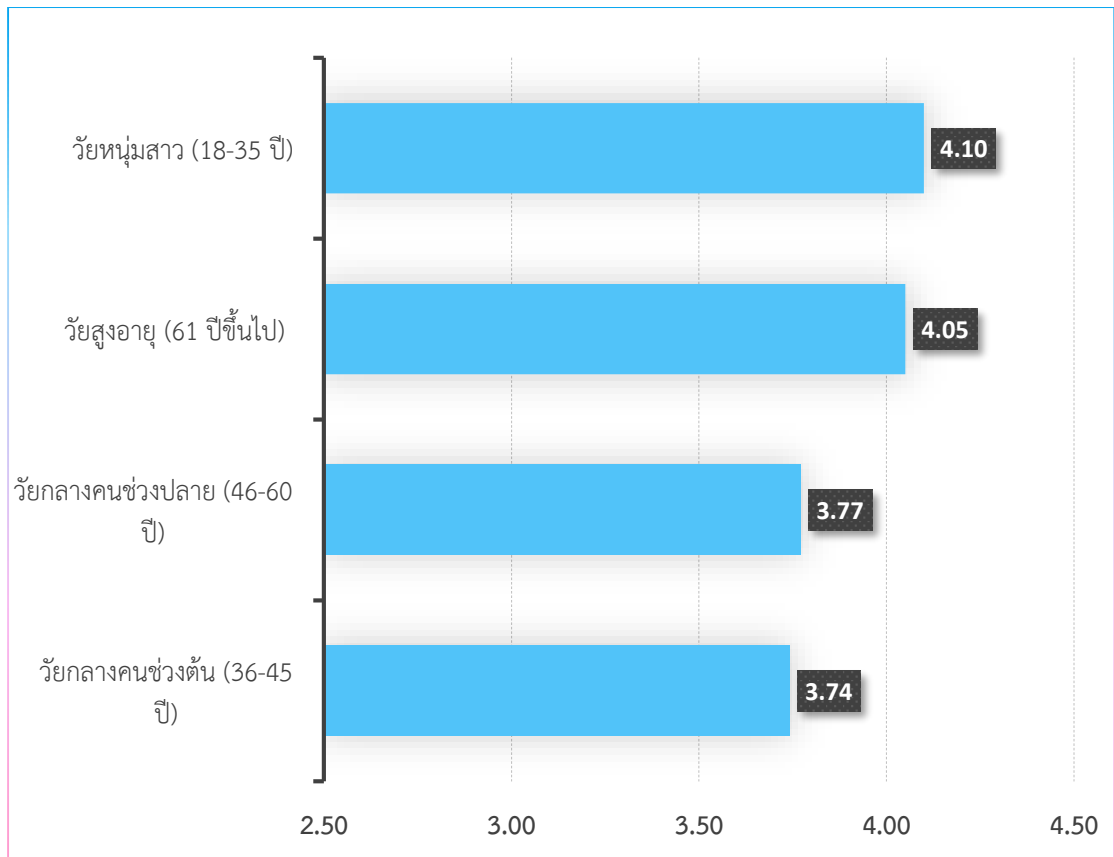
จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ว่างาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 รองลงมา คือ พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60 อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับ

ความพึงพอใจเท่ากับ 76.60 อาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.80 อาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.07 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.00 อาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.40 และอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.08 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 61.60

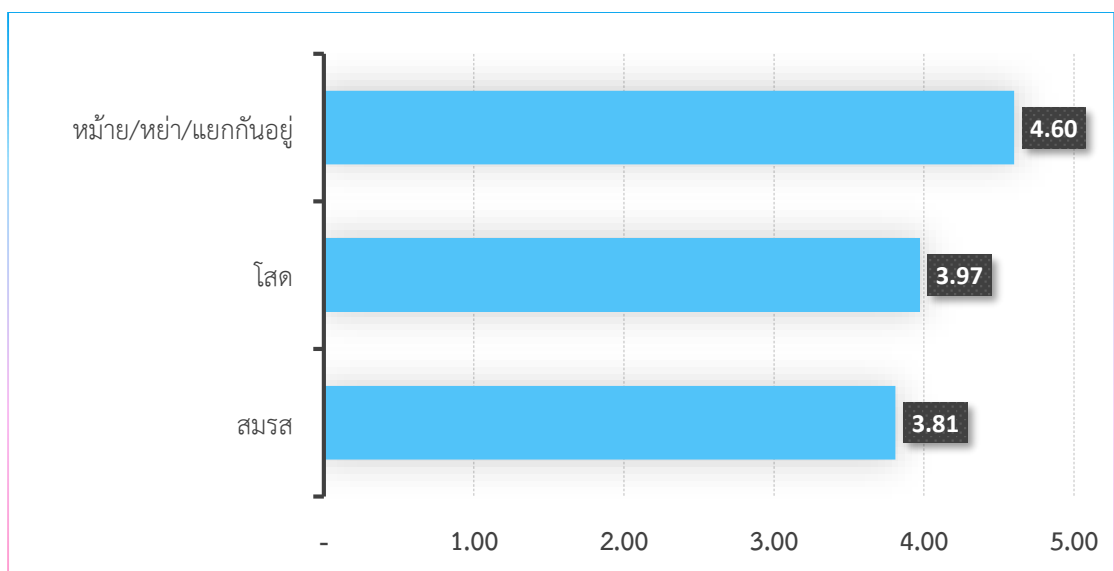
จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ กลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.25 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40 กลุ่มมีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60 กลุ่มมีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60 กลุ่มมีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) มีค่าเฉลี่ย 3.78 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.60 และกลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.60



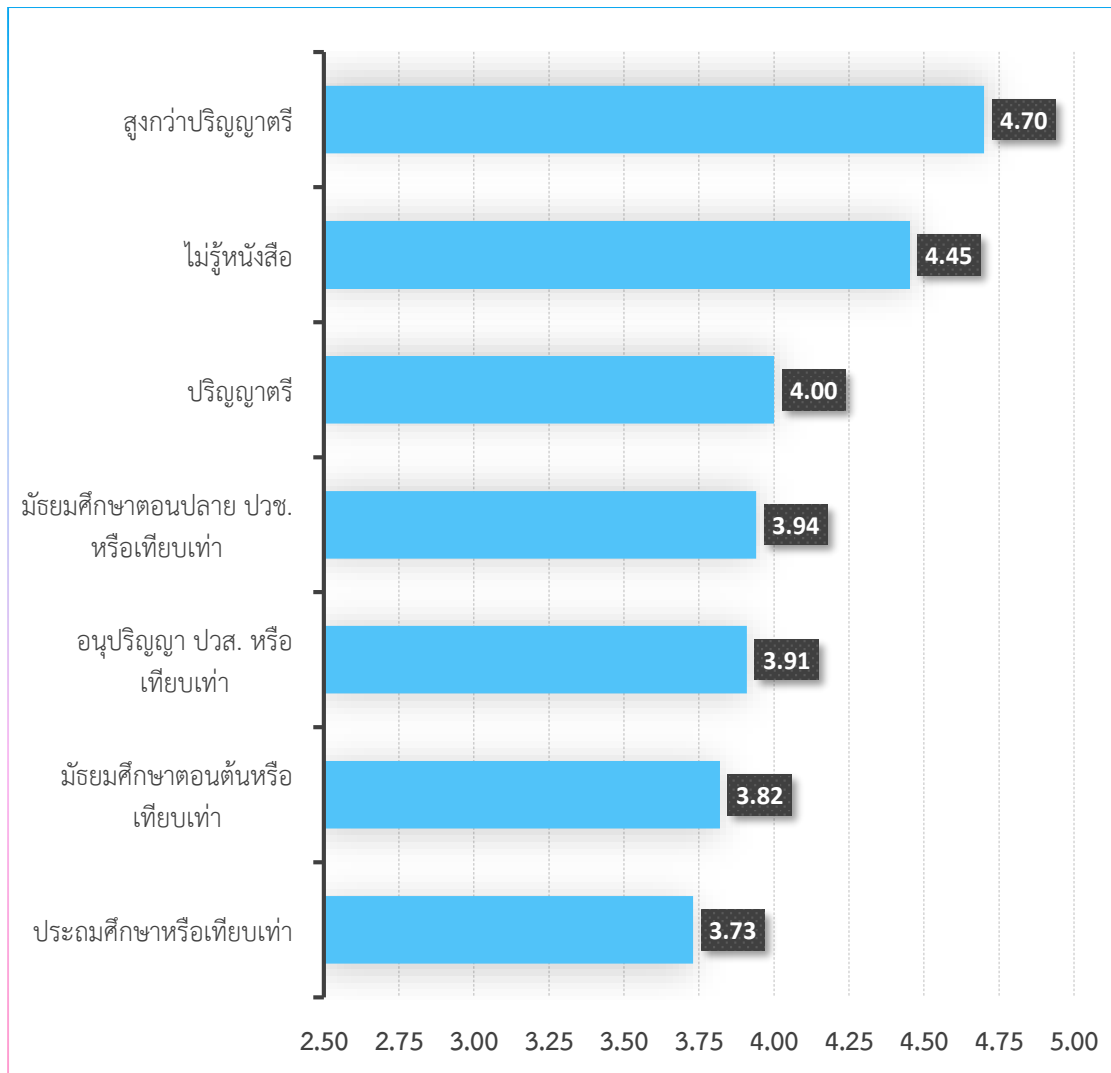
ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ



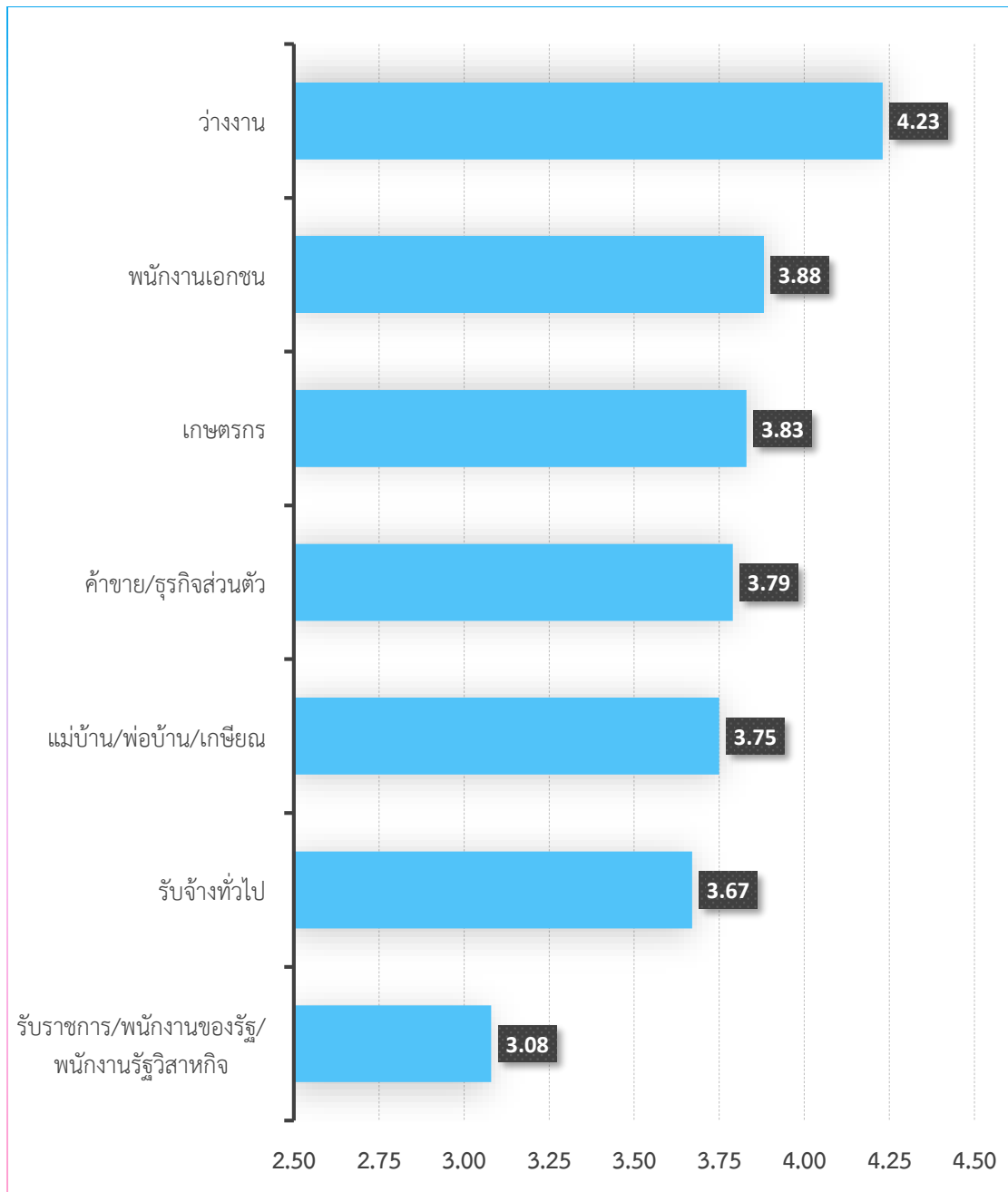
ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ



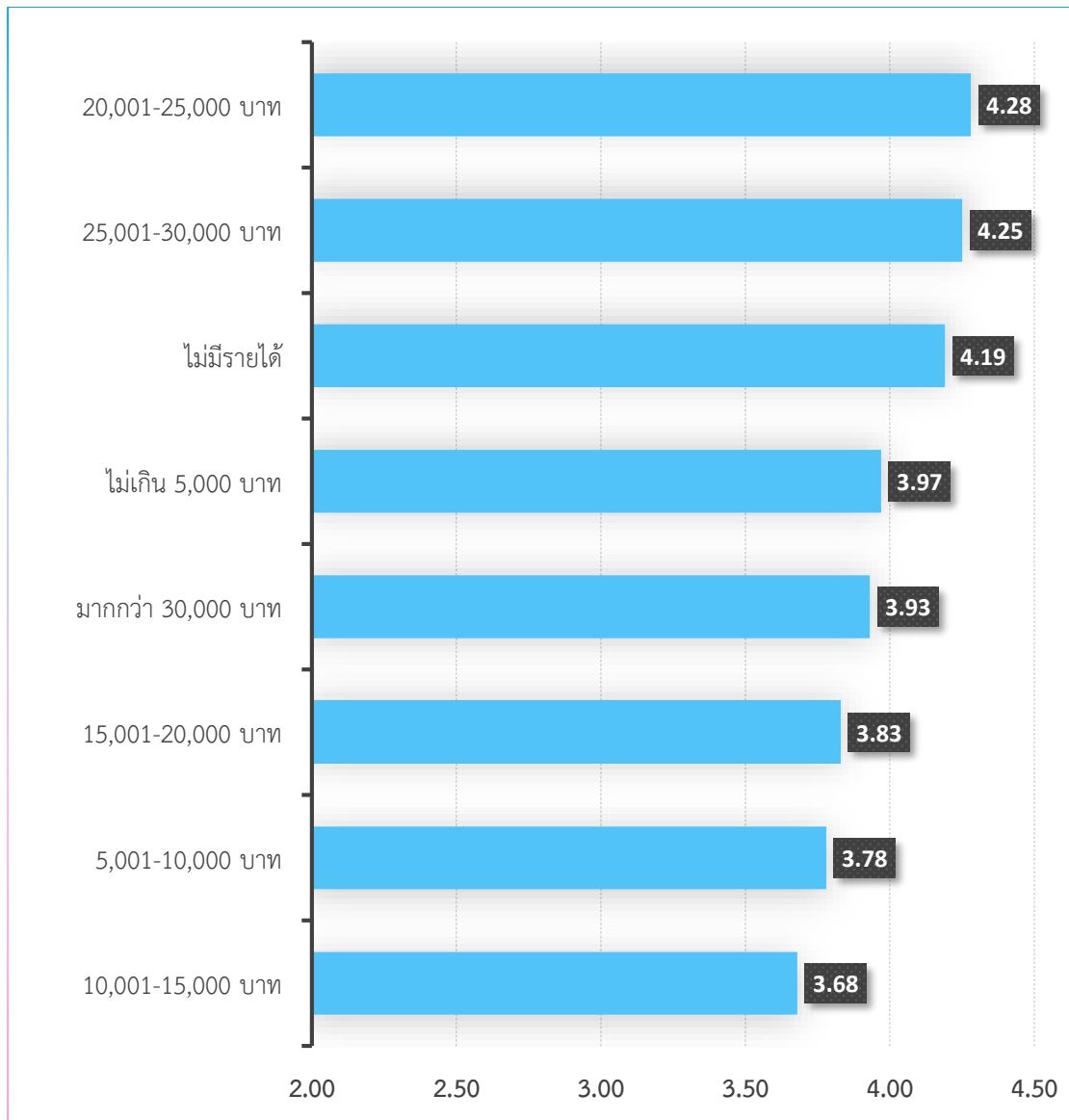
ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา



ภาพที่ 4.30 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.31 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.18 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
อยากให้การประชาสัมพันธ์ข่าวสารทั่วถึง มีปัญหาเสียงตามสายขัดข้อง	14	25.93
อยากให้ช่วยแก้ปัญหาเรื่องน้ำประปาไม่ไหล และไม่มีน้ำประปาใช้งาน	13	24.07
อยากให้การดำเนินงานแก้ปัญหาและการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็ว	8	14.82
อยากให้เพิ่มความสว่างของไฟถนนและบริเวณข้างทาง	6	11.11
อยากให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด	5	9.26
อยากให้แก้ไขปัญหาคูน้ำและเร่งดำเนินการให้เสร็จสิ้น	5	9.26
อยากให้แก้ปัญหาความสะอาด เช่น มาเก็บขยะบ่อยๆ เพิ่มจำนวนถังขยะ เป็นต้น	2	3.70
อยากให้ซ่อมแซมถนน	1	1.85
รวม	54	100.00

จากตารางที่ 4.18 แสดงข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างทั่วถึง มีปัญหาเสียงตามสายขัดข้อง สูงที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 รองลงมาคือ อยากให้ช่วยแก้ปัญหาเรื่องน้ำประปาไม่ไหล และไม่มีน้ำประปาใช้งาน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 24.07 อยากให้การดำเนินงานแก้ปัญหาและการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็ว จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 14.82 อยากให้เพิ่มความสว่างของไฟถนนและบริเวณข้างทาง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 อยากให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.26 อยากให้แก้ไขปัญหาคูน้ำและเร่งดำเนินการให้เสร็จสิ้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.26 อยากให้แก้ปัญหาความสะอาด เช่น มาเก็บขยะบ่อยขึ้น เพิ่มจำนวนถังขยะ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 และอยากให้ซ่อมแซมถนน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85

ส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

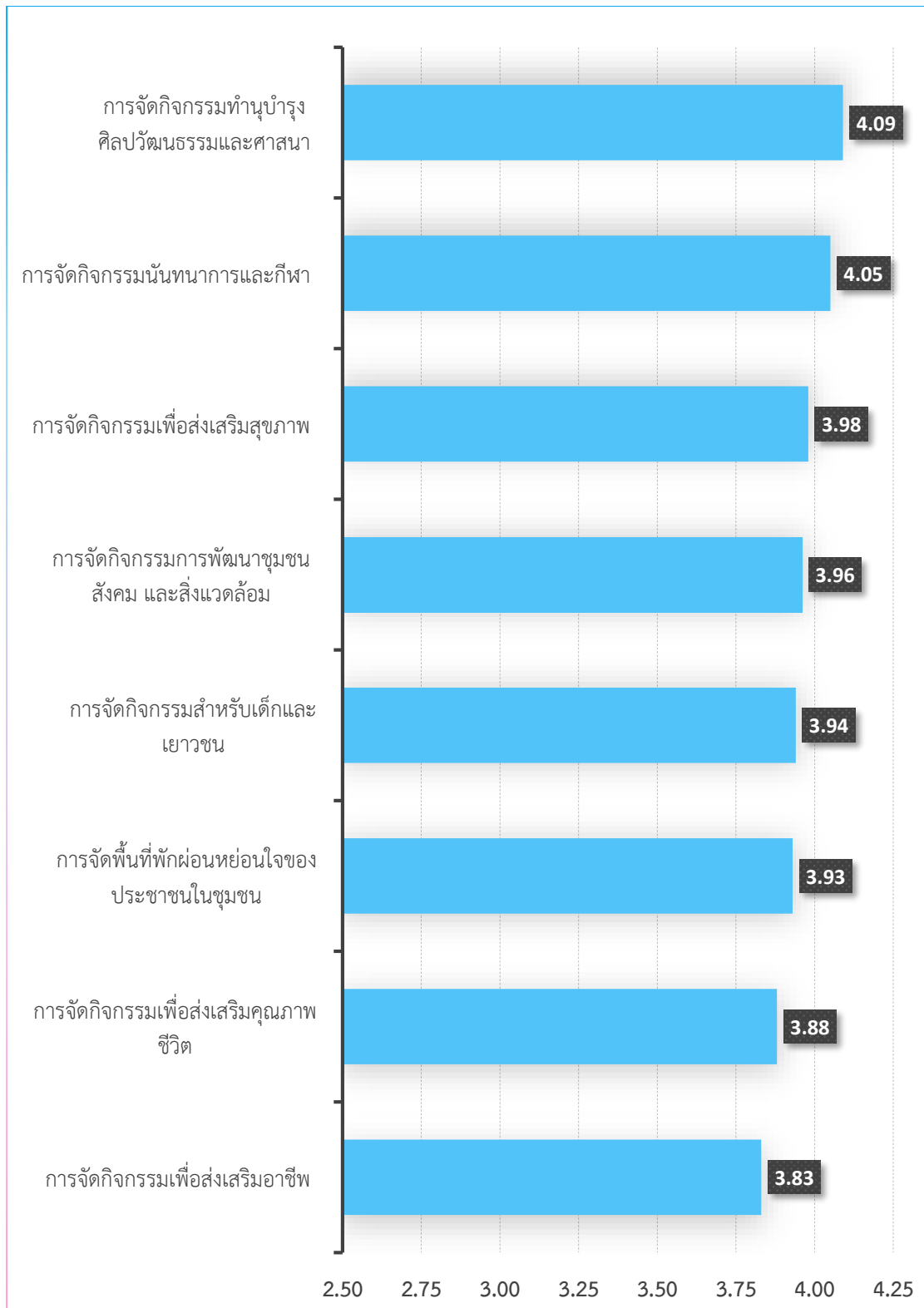
ตารางที่ 4.19 ระดับความคิดเห็นรายประเด็นที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	แปลผล
การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา เช่น การแข่งขันกีฬาฟุตบอลประจำปี การแข่งขันกีฬาผู้สูงอายุ เป็นต้น	4.05	0.37	81.00	มาก
การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพหลักในชุมชน การจัดตั้งกลุ่มอาชีพเพื่อเสริมสร้างรายได้ การส่งเสริมตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น	3.83	0.60	76.60	มาก
การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การให้ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยที่ดี กิจกรรมการดูแลสุขภาพภาวะ เป็นต้น	3.88	0.73	77.60	มาก
การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา เช่น กิจกรรมประเพณีลากพระ กิจกรรมรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ กิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา เป็นต้น	4.09	0.62	81.80	มาก
การจัดกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน เช่น กิจกรรมวันเด็ก กิจกรรมการประกวดหุ่นน้อย นพมาศ กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม เป็นต้น	3.94	0.63	78.80	มาก
การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น กิจกรรมการตรวจสุขภาพ จัดตั้งศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน เป็นต้น	3.98	0.65	79.60	มาก
การจัดกิจกรรมการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดกิจกรรมเก็บขยะในชุมชน กิจกรรมการปลูกต้นไม้ กิจกรรมขุดลอกคูคลอง ทางระบายน้ำในชุมชน เป็นต้น	3.96	0.59	79.20	มาก
การจัดพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนในชุมชน เช่น สนามเด็กเล่น ลานกีฬา เป็นต้น	3.93	0.66	78.60	มาก
รวม	3.96	0.61	79.15	มาก

จากตารางที่ 4.19 แสดงระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนพบว่า ในภาพรวมประชาชนเห็นว่า ประเด็นต่าง ๆ มีความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละ 79.15

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุด คือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละ 81.80
2. ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนเป็นอันดับที่สอง คือ การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 คิดเป็นร้อยละ 81.00
3. ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนเป็นอันดับที่สาม คือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละ 79.60
4. ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนเป็นอันดับที่สี่ คือ การจัดกิจกรรมการพัฒนาชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละ 79.20
5. ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนเป็นอันดับที่ห้า คือ การจัดกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละ 78.80
6. ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนเป็นอันดับที่หก คือ การจัดพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนในชุมชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละ 78.60
7. ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนเป็นอันดับที่เจ็ด คือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 คิดเป็นร้อยละ 77.60
8. ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนต่ำที่สุด คือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละ 76.60



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 เกาะยาว	4.10	0.35	3.86	0.60	3.96	0.75	4.16	0.65
หมู่ที่ 2 ควนธานี	4.03	0.42	3.83	0.66	4.00	0.70	4.21	0.59
หมู่ที่ 3 บ่อหลาโอน	4.03	0.18	3.77	0.57	3.93	0.74	4.17	0.70
หมู่ที่ 4 นาโน	4.19	0.43	4.06	0.59	3.90	0.73	4.17	0.55
หมู่ที่ 5 บินหยี	4.00	0.29	3.73	0.56	3.82	0.76	3.97	0.65
หมู่ที่ 6 บางหมากน้อย	3.92	0.36	3.71	0.58	3.70	0.66	3.92	0.59

ตารางที่ 4.20 ระดับความคิดเห็นรายชุมชนต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน (ต่อ)

ชุมชน	การจัดกิจกรรมสำหรับเด็ก และเยาวชน		การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม สุขภาพ		การจัดกิจกรรมการพัฒนาชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม		การจัดพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ ของประชาชนในชุมชน	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
หมู่ที่ 1 เกาะยาว	3.97	0.64	4.07	0.69	3.97	0.59	3.96	0.69
หมู่ที่ 2 ควนธานี	3.96	0.65	4.11	0.63	3.97	0.54	4.04	0.58
หมู่ที่ 3 บ่อหลาโอน	3.93	0.52	4.03	0.72	4.07	0.58	4.00	0.53
หมู่ที่ 4 นาโน	4.00	0.67	4.02	0.52	4.03	0.51	3.98	0.68
หมู่ที่ 5 บินหยี	4.00	0.61	3.90	0.68	3.96	0.62	3.90	0.56
หมู่ที่ 6 บางหมากน้อย	3.79	0.62	3.79	0.64	3.83	0.69	3.74	0.79

จากตารางที่ 4.20 แสดงระดับความคิดเห็นรายชุมชนต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน เมื่อพิจารณาพบว่า

หมู่ที่ 1 เกาะยาว มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุดคือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60

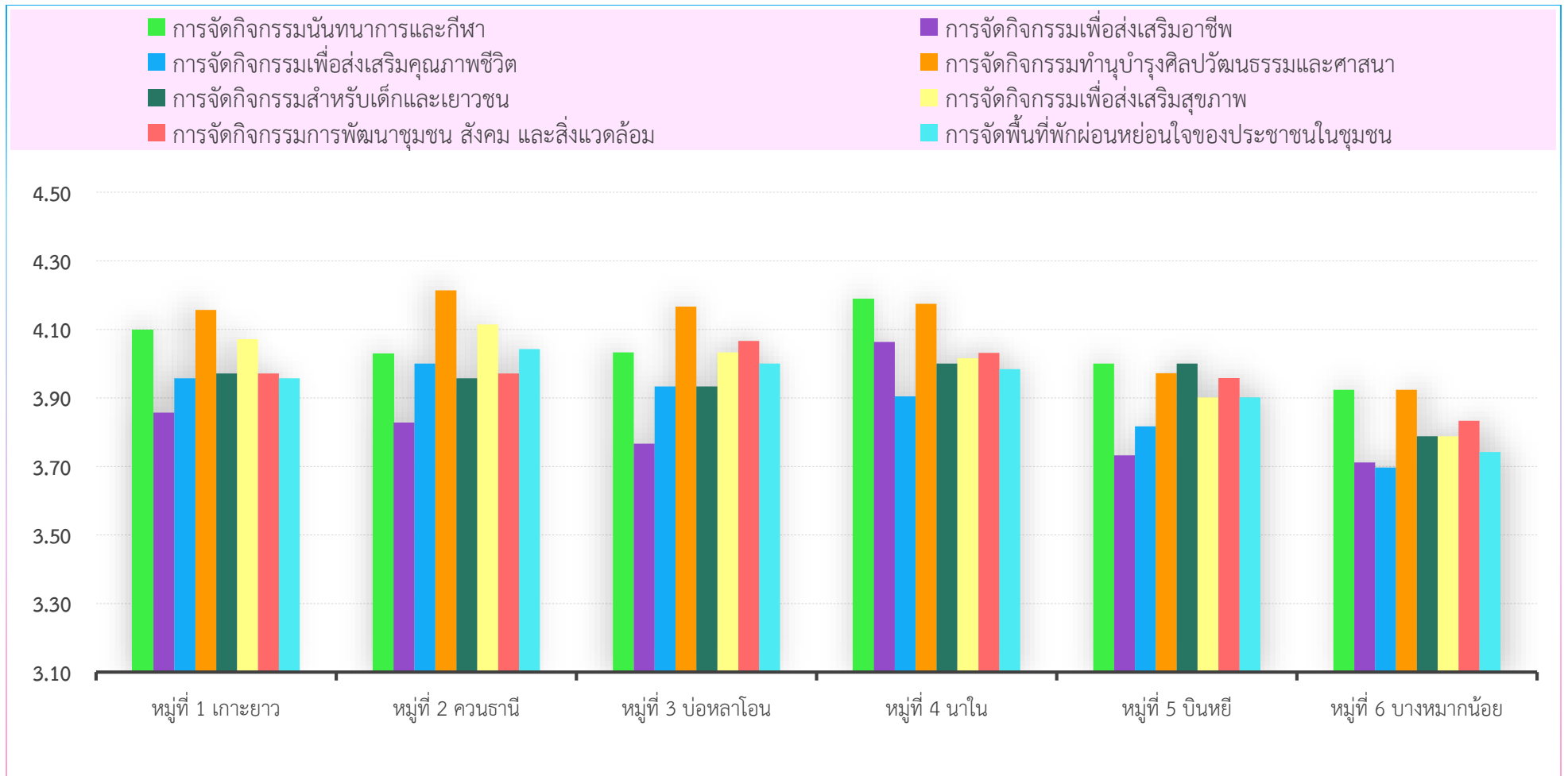
หมู่ที่ 2 ควนธานี มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุดคือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

หมู่ที่ 3 บ่อหลาโอน มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุดคือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57

หมู่ที่ 4 นาไโน มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุดคือ การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73

หมู่ที่ 5 บินหยี มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุดคือ การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา และการจัดกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 และ 0.61 และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56

หมู่ที่ 6 บางหมากน้อย มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุดคือ การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา และการจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 และ 0.59 และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66



ภาพที่ 4.33 แผนภูมิระดับความคิดเห็นรายชุมชนต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

ตารางที่ 4.21 ข้อเสนอแนะต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
อยากให้จัดกิจกรรมแก้ปัญหาเรื่องยาเสพติดในหมู่บ้าน	1	100.00
รวม	1	100.00

จากตารางที่ 4.21 แสดงข้อเสนอแนะต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน พบว่าอยากให้จัดกิจกรรมแก้ปัญหาเรื่องยาเสพติดในหมู่บ้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี ประจำปีงบประมาณ 2559 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่อง การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี ประจำปีงบประมาณ 2559 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 4 งานบริการ คือ งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย งานพัฒนาชุมชน/คุณภาพชีวิตและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านสาธารณสุขมูลฐาน ในด้านต่าง ๆ ที่ อปท. กำหนด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ศึกษาความคิดเห็นต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนของประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 370 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 3 ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ 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 แล้วนำข้อมูลที่ได้อภิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง และแผนภูมิต่าง ๆ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สถานที่พักอาศัย ผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี จำนวน 6 หมู่บ้าน โดยทำงานหรือพักอาศัยอยู่ในหมู่ที่ 5 ปินหยี มากที่สุด เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท

2. ประเภทผู้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน ในวันจันทร์ เวลา 08.30-10.00 น. และใช้เวลารอรับบริการประมาณครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งาน คือ งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านสาธารณสุขมูลฐาน ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.10 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.80

3.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.10

3.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.70

3.4 ความด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.85

4. พึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการได้ดังนี้

4.1 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ งานบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.35

4.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

4.1.1.1 อันดับที่ 1 คือ ช่องทางให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.96

4.1.1.2 อันดับที่ 2 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.36

4.1.1.3 อันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.12

4.1.1.4 อันดับที่ 4 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.96

4.1.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

4.1.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น (มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.40 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.40 และมีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.00

4.1.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 และความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบ คำผิด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

4.2 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ งานบริการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.97

4.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

4.2.1.1 อันดับที่ 1 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.76

4.2.1.2 อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.36

4.2.1.3 อันดับที่ 3 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.72

4.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

4.2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ มีช่องทางให้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.20 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40 และมีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ด ประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

4.2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 มีการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 และความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยาลบ คำผิด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

4.3 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานบริการด้านสาธารณสุขมูลฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 เท่ากัน

4.3.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

4.3.1.1 อันดับที่ 1 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.96

4.3.1.2 อันดับที่ 2 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.68

4.3.1.3 อันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.28

4.3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

4.3.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง และช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่นหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00 เท่ากัน รองลงมาคือ มีความรวดเร็วในการให้บริการหรือให้ข้อมูลการดำเนินงานในศูนย์เด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60 และบุคลากรที่ดูแลเด็กมีจำนวนเพียงพอและมีอัตราส่วนที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

4.3.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือมีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับส่ง จุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครองที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.60 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ได้แก่ อาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการแก่เด็ก พื้นที่สำหรับนอนกลางวัน ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการของผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.60 และบุคลากรของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความเต็มใจยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.40

4.3.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านบริการด้านสาธารณสุขมูลฐาน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

4.3.3.1 อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.52

4.3.3.2 อันดับที่ 2 ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.08

4.3.3.3 อันดับที่ 3 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.64

4.3.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

4.3.4.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่และอสม. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านสาธารณสุข เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ ในการให้ข้อมูลด้านการส่งเสริมและดูแลสุขภาพ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 เจ้าหน้าที่และอสม. มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.60 และพื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

4.3.4.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็น, แบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.80 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว, อีเมล เป็นต้น คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20 และมีระเบียบ ขั้นตอนการให้ตรวจรักษาชัดเจน และไม่ยุ่งยากคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

5. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

5.1 จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.20

5.2 จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่ขอรับบริการผ่านทางโทรศัพท์ มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80 รองลงมา คือ มาติดต่อที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.00

5.3 จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในวันศุกร์ มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00 รองลงมา คือ วันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 วันพุธ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20 และต่ำที่สุด คือ วันจันทร์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.40

5.4 จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการในช่วงเวลา 12.01-14.00 น. มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 14.01 - เวลาปิด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 ช่วงเวลา 08.30-10.00 น. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00 และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา 10.01-12.00 น. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.20

5.5 จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่ใช้เวลา 31 นาที - 1 ชั่วโมง มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80 รองลงมา คือ ใช้เวลาครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.40

6. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือพักอาศัย สรุปได้ดังนี้

6.1 จำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย พบว่า ชุมชนมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยหมู่ที่ 1 เกาะยาว มีความพึงพอใจสูงสุด มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80 รองลงมา คือ หมู่ที่ 3 บ่อหลาโอน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00 หมู่ที่ 5 บินหยี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 หมู่ที่ 2 ควนธานี มีความพึงพอใจในระดับมาก มี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00 และหมู่ที่ 4 นาใน และหมู่ที่ 6 บางหมากน้อย มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

หากแยกระดับความพึงพอใจเป็นรายด้านของแต่ละหมู่บ้าน พบว่า

หมู่ที่ 1 เกาะยาว มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และต่ำที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72

หมู่ที่ 2 ควนธานี มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 และต่ำที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56

หมู่ที่ 3 บ่อหลาโอน มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 และต่ำที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39

หมู่ที่ 4 นาโน มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 และต่ำที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62

หมู่ที่ 5 บินหยี มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และ 0.60 ตามลำดับ และต่ำที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47

หมู่ที่ 6 บางหมากน้อย มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 และต่ำที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50

6.2 จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.40

6.3 จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 รองลงมาคือ วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 วัยกลางคนช่วงปลาย (45-60 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.40 และวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.80

6.4 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00 รองลงมา คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40 และสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.20

6.5 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.00 รองลงมา คือ ไม่รู้หนังสือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00 ระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80 ระดับอนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.40 และระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.60

6.6 จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ว่างาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60 รองลงมา คือ พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60 อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ

75.80 อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.00 อาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.40 และอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 61.60

6.7 จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ กลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40 กลุ่มมีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60 กลุ่มมีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60 กลุ่มมีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.60 และกลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.60

6.8 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการสูงสุด พบว่า อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างทั่วถึง มีปัญหาเสียงตามสายขัดข้อง คิดเป็นร้อยละ 25.93 รองลงมาคือ อยากให้ช่วยแก้ปัญหาเรื่องน้ำประปาไม่ไหล และไม่มีน้ำประปาใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 24.07 อยากให้การดำเนินงานแก้ปัญหาและการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 14.82 อยากให้เพิ่มความสว่างของไฟถนนและบริเวณข้างทาง คิดเป็นร้อยละ 11.11 อยากให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด คิดเป็นร้อยละ 9.26 อยากให้แก้ไขปัญหาคูน้ำและเร่งดำเนินการให้เสร็จสิ้น คิดเป็นร้อยละ 9.26 อยากให้แก้ปัญหาคูความสะอาด เช่น มาเก็บขยะบ่อยขึ้น เพิ่มจำนวนถังขยะ คิดเป็นร้อยละ 3.70 และอยากให้มีซ่อมแซมถนน คิดเป็นร้อยละ 1.85

7. การสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7.1 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน พบว่า ในภาพรวมประชาชนเห็นว่าประเด็นต่าง ๆ มีความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.15

7.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น สรุปได้ดังนี้

7.1.1.1 ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา คิดเป็นร้อยละ 81.80 รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา คิดเป็นร้อยละ 81.00 และการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 79.60

7.1.1.2 ประเด็นที่ประชาชนเห็นว่าช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนต่ำที่สุด 3 อันดับแรก คือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 76.60 การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต คิดเป็นร้อยละ 77.60 และการจัดกิจกรรมพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 78.60

7.2 ระดับความคิดเห็นรายชุมชนต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

7.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นหมู่บ้าน สรุปได้ดังนี้

7.2.1.1 หมู่ที่ 1 เกาะยาว มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุดคือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ

7.2.1.2 หมู่ที่ 2 ควนธานี มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุดคือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ

7.2.1.3 หมู่ที่ 3 บ่อหลาโอน มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุดคือ การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ

7.2.1.4 หมู่ที่ 4 นาใน มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุดคือ การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา และต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต

7.2.1.5 หมู่ที่ 5 บินหยี มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุดคือ การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬาและการจัดกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน ต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ

7.2.1.6 หมู่ที่ 6 บางหมากน้อย มีความคิดเห็นว่าประเด็นที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนสูงสุดคือ การจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬาและการจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา ต่ำที่สุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต

8.4 ข้อเสนอแนะต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน พบว่า ควรจัดกิจกรรมแก้ปัญหาเรื่องยาเสพติดในหมู่บ้านคิดเป็นร้อยละ 100.00

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งาน คือ งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานบริการด้านสาธารณสุขมูลฐาน ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.10 โดยงานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.35 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบการให้บริการในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด อาทิเช่น ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่นมีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาเตอร์ ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมในการให้บริการอย่างมีมาตรฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี สอดคล้องกับแนวคิดของอำนาจ ตั้งเจริญชัย (2547) ซึ่งกล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการ เกิดความเชื่อถือศรัทธา ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

2. จากผลการวิจัย พบว่า งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คืองานบริการการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานบริการสาธารณสุขมูลฐาน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 งานบริการการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการบริการในระดับมากที่สุด คือด้านขั้นตอนการให้บริการและช่องทางการให้บริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ เป็นด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุที่อาจส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยพิจารณาจากข้อมูล พบว่าการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับส่ง จุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครองที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ส่วนงานบริการด้านสาธารณสุขมูลฐาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการบริการในระดับมากที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับมาก โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ เป็นด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด เมื่อพิจารณาจากข้อมูล พบว่าการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำสุด ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลควนธานีสามารถปรับปรุงการบริการที่ดี โดยการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้พนักงานและเจ้าหน้าที่มีจิตสาธารณะ จิตบริการ ตลอดจนพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ โดยการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ยุ่งยาก มีความโปร่งใสและเป็นธรรม และให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดพร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของช่องทางในการให้บริการให้มากขึ้น มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย เช่นเว็บไซต์ บอร์ด ประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ และสร้างช่องทางสำหรับร้องเรียน ร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างอิสระและเข้าถึงได้ง่าย รวมทั้งจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม หากองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี สามารถดำเนินการเพื่อให้การบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ จะทำให้ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในงานบริการดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) ได้กล่าวว่าการบริการ คือ การดำเนินการหรือการกระทำใด ๆ ของหน่วยให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ โดยความต้องการนั้นเป็นความจำเป็นและความปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และการดำเนินการต่าง ๆ นั้นหากตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

3. จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเห็นว่ากิจกรรมส่วนใหญ่ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานีจัดขึ้นส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกกิจกรรม เช่นการจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬา กิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา การจัดกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ การจัดกิจกรรมการพัฒนาชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม และการจัดพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนในชุมชน ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่ากิจกรรมเหล่านี้มีผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนในระดับมาก แสดงว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกันภายในชุมชน จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีได้มุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง แต่จะต้องตอบสนองต่อคนในชุมชนทุกเพศทุกวัยและควรครอบคลุมถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ คุณภาพชีวิตที่ดีต่อคนในชุมชน อย่างเช่นจากข้อมูลเสนอแนะของประชาชน ได้แก่ กิจกรรมแก้ไขปัญหาเรื่องยาเสพติดในชุมชน เป็นต้น ทั้งนี้กระบวนการในการจัดกิจกรรมต้อง

อาศัยการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน เนื่องจาก การดำเนินงานภายใต้การมีส่วนร่วม ก่อให้เกิด ความรู้สึกความเป็นเจ้าของโครงการ/กิจกรรมร่วมกัน ซึ่งส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการเข้า ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลควนธานีจัดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณี สันฐิติ วณิชย์ (2557) ได้ศึกษาการร่วมกันจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นของพลเมือง: กรณีศึกษาการ จัดการขยะของชุมชนชลประทาน จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งเป็นการศึกษาการจัดการขยะแบบมีส่วน ร่วมของประชาชนในโครงการชุมชนปลอดขยะชุมชนชลประทานโดยใช้ตัวแบบ Co-production ผลการวิจัยพบว่า เมื่อชุมชนชลประทานในฐานะผู้รับผลประโยชน์และผู้จัดทำบริการสาธารณะ สามารถออกแบบการจัดการขยะของชุมชนเองได้ ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมเชิงรุกอันเป็นองค์ประกอบ สำคัญประการหนึ่งของการร่วมกันผลิต โดยเทศบาลเมืองวารินชำราบในฐานะหน่วยงานภาครัฐระดับ ท้องถิ่นให้การสนับสนุนทรัพยากร มีการแบ่งอำนาจในการบริหารจัดการขยะของชุมชน และร่วมรับ ผิดและ “รับชอบ” ในการจัดการขยะของชุมชนชลประทานด้วย ทั้งนี้ การมาร่วมผลิตโครงการชุมชน ปลอดขยะของสมาชิกและคณะทำงานชุมชนชลประทานนั้น ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกต่อตัวผู้ร่วม ผลิต เช่น การรักใคร่เอื้ออาทรกัน การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การเป็นแบบอย่างที่ดีของสมาชิกใน ครอบครัว เป็นต้น

สำหรับการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนโดยมุ่งเน้นกระบวนการ การมีส่วนร่วม องค์การบริหารส่วนตำบลควนธานีจะต้องเริ่มกระบวนการการมีส่วนร่วมตั้งแต่ก่อนการ ดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม เช่น การประชุมวางแผน ร่วมกันตัดสินใจเกี่ยวกับรูปแบบของการจัด กิจกรรม การมีส่วนร่วมระหว่างการดำเนินงาน และการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลหลังเสร็จ ลิ้นโครงการ/กิจกรรม ดังที่ ยูวัฒน์ วุฒิเมธี (อ้างใน จิราภรณ์ ศรีคำ, 2547) ได้ให้ความเห็นว่า กระบวนการมีส่วนร่วมจะต้องเริ่มจากการมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมในการคิด การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินการ การมีส่วนร่วมในการ ประเมินผล และการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ สอดคล้องกับแนวคิดของวรรณศิลป์ พิรพันธุ์ (2553) ได้กล่าวถึง กระบวนการมีส่วนร่วมในการวางแผนของประชาชนประกอบไปด้วย การรับรู้ ข้อมูลข่าวสาร การให้ความเห็น การประชุมรับฟังความเห็น การร่วมตัดสินใจ และการทำงานร่วมกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการนำผลประเมินของทุกปีที่ได้การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนของ ผู้รับบริการโดยนำผลที่ได้มาทำการเปรียบเทียบ ซึ่งจะส่งผลให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และ ลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการ และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมา ปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น
2. ควรมีการวิจัยที่นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจ เช่น การวิจัยในเรื่องของปัจจัยที่มี ผลต่อการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้จะ ทำให้หน่วยงานทราบถึงปัจจัยหลักและปัจจัยย่อยที่ส่งผลต่อการบริการ ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานนำผลที่ ได้มาปรับปรุงแก้ไขได้ตรงประเด็นของหน่วยงานนั้น ๆ มากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุม เพื่อตอบสนองต่อ ความพึงพอใจของผู้ประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกพื้นที่ โดยศึกษาผลจากข้อมูลเชิงลึก

และนำวิจัยที่ได้ไปใช้ในการเป็นข้อมูลสารสนเทศในการบริหารงานให้ท้องถิ่นเกิดประโยชน์และการพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

- กิตติมา กมลพันธุ์ฤกษ์. (2538). *การประชาสัมพันธ์ของเครือข่ายซิเมนต์ไทย*. วิทยานิพนธ์ระดับปริญญา
มหาบัณฑิต. ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรพิณธ์ กายา. (2552). *ความรู้ความเข้าใจของประชาชนในจังหวัดน่านที่มีต่อพระราชบัญญัติข้อมูล
ข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540*. อุตรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. (2555). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย Excel*. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชย
ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.
- จินตนา สุขจรรย์นธ์. (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. พรินติ้ง
แมสโปรดักส์.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบล บ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี*. การศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการ
บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชีรวัฒน์ นิเจนตร. (2528). *การศึกษาและการพัฒนาชุมชน*. เอกสารนิเทศการศึกษา ฉบับที่ 269.
กรุงเทพมหานคร : กรมการฝึกหัดครู.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณรงค์ บุญสวยขวัญ. (2553). *รายงานวิจัย โครงการบริการสาธารณะที่เป็นนวัตกรรมท้องถิ่นที่ภาคใต้
สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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 เรืองวาทศิลป์. (2550). *การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษาในพื้นที่บริการของ
โรงเรียนล้อมแรดวิทยา อำเภอดำรงวิทยาราม จังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (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). *การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการโรงเรียนประถมศึกษาต่อการพัฒนาการศึกษาของกลุ่มโรงเรียนอนุเคราะห์ สังกัดสำนักงานประถมศึกษาอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บัญญัติ คำบุญวัฒน์. (2532). *งานชุมชนสัมพันธ์กับการสร้างภาพพจน์ของบริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด : ศึกษากรณีโรงงานปูนซีเมนต์แก่งคอย จังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประพันธ์ สร้อยเพชร. (2547). *การมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ศูนย์โรงเรียนตำบลแช่ช้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พงศ์สิทธิ์ ศรีสมทรัพย์ปิยะนุช เงินคล้าย. (2545) *เอกสารประกอบการบรรยายวิชาองค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิชัย หิรัญเจริญ. (2527). *ประชาสัมพันธ์บริการชุมชน*. *โลกของการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พิมพ์เนศ.
- พีระ พรนวม. (2544). *ศรัทธาต่อหลักการการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน*. วิทยานิพนธ์การบริหาร การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม และพรรณทิพย์ เพชรมาท. (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 : สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และ คณะ. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2545). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ชาญวิทย์เซ็นเตอร์.

- สมิต สัจฉกร. (2546). *การต้อนรับและบริหารที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- เสรีย์ วงศ์มณฑา. (2540). *การประชาสัมพันธ์ ทฤษฎีและปฏิบัติ*. บริษัท ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด : กรุงเทพมหานคร.
- อรุณี สันติวิณัย. (2557). *การร่วมกันจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นของพลเมือง : กรณีศึกษาการจัดการขยะของชุมชนชลประทาน จังหวัดอุบลราชธานี*. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 7(1), 625-635.
- อริวัฒน์ปิยะนันท์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลเขาพนมในเขตจังหวัดสกลนคร*. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- อุทัย บุญประเสริฐ. (2542). *รายงานการวิจัย การศึกษาแนวทางการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในรูปแบบการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน*. กรุงเทพฯ: โครงการวิจัยภายใต้การสนับสนุนของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎมนตรี.
- 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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี ประจำปีงบประมาณ 2559 โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์ตรง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวมและไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใดๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกตามงานบริการในส่วนที่ 1

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว)

1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี ในเรื่องใด

- 1) งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) (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. ท่านใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี 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 6) เสาร์
 7) อาทิตย์

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. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี แต่ละครั้งสูงสุดนานเท่าใด

- 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.....

- 1) เกาะยาว 2) ควนธานี 3) บ่อหลาโอน
 4) นาใน 5) บินหี 6) บางหมากน้อย

2. เพศ 1) ชาย 2) หญิง

3. ช่วงอายุ 1) 13 - 17 ปี 2) 18 - 35 ปี 3) 36 - 45 ปี
 4) 46 - 60 ปี 5) 61 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพสมรส 1) โสด 2) สมรส 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

- 1) นักเรียนนักศึกษา 2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 3) พนักงานเอกชน 4) รับจ้างทั่วไป
 5) เกษตรกร 6)ว่างงาน 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
 8) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 9) อื่นๆโปรดระบุ.....

7. รายได้ต่อเดือน

- 1) ไม่มีรายได้ 2) ไม่เกิน 5,000 บาท 3) 5,001-10,000 บาท
 4) 10,001-15,000 บาท 5) 15,001-20,000 บาท 6) 20,001-25,000 บาท
 7) 25,001-30,000 บาท 8) มากกว่า 30,000บาท

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ใช้ บริการ/ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน						
1.2 มีกระบวนการรับสมัครเด็กเล็กที่โปร่งใสและเป็นธรรม						
1.3 มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง						
1.4 มีการส่งบันทึกพัฒนาการเด็กให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง						
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการหรือให้ข้อมูลการดำเนินงานในศูนย์ฯ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง , เว็บไซต์ เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว, อีเมล เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 บุคลากรที่ดูแลเด็กมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม						
3.2 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยาและพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน ประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของเด็ก						
3.4 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็กเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)						
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ และจุดรับส่งเด็กอย่างชัดเจน						
4.2 มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับส่ง จุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครองที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์ ของเล่น เครื่องเล่นสนาม มุมพัฒนาการต่างๆ สื่อหนังสือ วัสดุการเรียนการสอนอย่างเหมาะสมกับจำนวนเด็ก และแต่ละช่วงวัยของเด็ก						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ได้แก่ อาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการแก่เด็ก พื้นที่สำหรับนอนกลางวัน ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการของผู้ปกครอง						

ข้อเสนอแนะ.....

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ใช้ บริการ/ ไม่มี ความ เห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
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. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์)						
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย 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 สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย 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 บอจุดบริการ อย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบ คำผิด						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น, แบบสอบถาม						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ						

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชน/คุณภาพชีวิตและสวัสดิการสังคม (ได้แก่ การอำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือแก่ ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ รวมถึงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ใช้ บริการ/ ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ						
1.3 การบริการเบิกจ่ายเงินสดมีการบริการที่หลากหลาย ได้แก่ ให้มารับที่ส่วนราชการ โอนเงินเข้าบัญชี ในกรณีไม่สะดวกที่จะมารับด้วยตนเอง						
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ , เว็บไซต์ , เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
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 และนำเชื้อถือ 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 ได้แก่ ปากกา น้ำยาลบ คำผิด						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กลองรับความคิดเห็นแบบสอบถาม						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ						

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสาธารณสุขมูลฐาน

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ใช้ บริการ/ ไม่มี ความ เห็น
	มาก ที่สุด	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 การป้องกันและควบคุมโรค เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ การให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วย						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ , เว็บไซต์ , เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อ สังคมออนไลน์ เป็นต้น อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้ นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว, อีเมล เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่และอส. มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่และอส. มีความเต็มใจ อุ่มอึ้งแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่และอส. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านสาธารณสุข เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และนำเชื่อถือ 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 น้ำยาลบ ค่ามัด แบบฟอร์ม บัตรคิว						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็น, แบบสอบถาม						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำ ดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ						

ข้อเสนอแนะ.....

ส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชน

คำชี้แจง ท่านคิดว่ากิจกรรมดังต่อไปนี้ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลควนธานี 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, กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม 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.....

❖ ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม ❖

ชื่อ-สกุล.....รหัส.....ผู้เก็บข้อมูล

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

นางนวลรัตน์ วัฒนา อาจารย์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง
โทร. 0 7522 1212 ต่อ 6819
โทรสาร 0 7522 1216
E-mail: Nuanrath_wat@dusit.ac.th

“ ควบธานีเมืองใหม่ เศรษฐกิจก้าวไกล
เอาใจใส่ชาวประชา พัฒนาทันยุค ”



มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

139 ถนนวิเศษกุล ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง รหัสไปรษณีย์ 92000

โทรศัพท์ 075-221212-5

เว็บไซต์ <http://www.dusittrang.com>