

งานวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

องค์การบริหารส่วนตำบล

นาโตะหมิง

ประจำปีงบประมาณ

2561



คำนำ

รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง และเพื่อศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิตได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามระเบียบวิธีวิจัยทุกประการ ทั้งในส่วนของกรออกแบบเครื่องมือ การตรวจสอบเครื่องมือ การหากลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปและอภิปรายผล สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการทำงานที่สำคัญอย่างยิ่งของทุก ๆ องค์กร

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง ได้ดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และจัดทำรายงานให้สำเร็จลุล่วงได้ อีกทั้งด้วยความกรุณาจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิงที่มีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ และมีนโยบายที่ต้องการจะพัฒนางานบริการ รวมทั้งบุคลากรภายในที่ให้ความร่วมมือในการจัดหาข้อมูลพื้นฐานในการวิจัย และที่สำคัญคือ ประชาชนผู้รับบริการและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิงที่ได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลงานวิจัยมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป ทางมหาวิทยาลัยสวนดุสิตศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง จึงขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง
ตุลาคม 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิงในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง จำนวน 260 คน และกลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง จำนวน 28 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลนาโตะหมิง ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท และส่วนของการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง บุคลากรเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นข้าราชการมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และมีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 5 – 10 ปี

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปจนถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ / เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ควรซ่อมแซมถนนที่ชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ ให้อยู่ในสภาพที่ดี ควรริบดำเนินการแก้ไขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.78 รองลงมา คือ ควรปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปาให้สะอาดและสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 25.64 ควรประสานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อปรับปรุงการให้บริการไฟฟ้าเนื่องจากไฟตกหรือดับบ่อย คิดเป็นร้อยละ 23.08 ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่ถนนสาธารณะเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 15.38 และต้องการให้เจ้าหน้าที่ อสม. เข้าถึงประชาชนให้มากยิ่งขึ้น / ควรเพิ่มจำนวนของเล่นในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและติดตั้งของเล่นแบบใหม่ที่ทันสมัยเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 2.56 ในแต่ละประเด็น

ระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง พบว่า ในภาพรวมประเด็นต่าง ๆ มีผลต่อระดับการใช้ระบบ

สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 76.00 ประเด็นหลักที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) ด้านการรวบรวมข้อมูล 2) ด้านการแสดงผลข้อมูลและการนำไปใช้ และ 3) ด้านการประมวลผลข้อมูล และประเด็นย่อยที่มีผลต่อระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) หน่วยงานมีการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของข้อมูลสารสนเทศ 2) หน่วยงานมีการวางแผนก่อนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ และ 3) หน่วยงานมีแนวปฏิบัติในการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอย่างชัดเจน / บุคลากรในหน่วยงานมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ / หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วถึง

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2561

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.05	0.23	81.00	มาก
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.10	0.21	82.00	มาก
งานด้านรายได้หรือภาษี	3.98	0.22	79.60	มาก
งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.01	0.22	80.20	มาก
รวม	4.04	0.22	80.80	มาก

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.09	0.31	81.80	มาก
ช่องทางการให้บริการ	4.00	0.32	80.00	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.00	0.31	80.00	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	0.33	80.20	มาก

.....
(นายทรงศักดิ์ ชยานุเคราะห์)

รองผู้อำนวยการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

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 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	3
แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ.....	3
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ.....	5
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	26
ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย.....	26
กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง.....	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	27
การทดสอบเครื่องมือ.....	27
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	30
ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ.....	31
ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล.....	37
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	44
ส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ.....	73
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	81
อภิปรายผล.....	89
ข้อเสนอแนะ.....	91
บรรณานุกรม.....	92

สารบัญ

หน้า

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	95
รายนามคณะผู้วิจัย.....	103

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1	ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....	28
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ	31
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	32
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ.....	33
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ.....	34
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด	36
ตารางที่ 4.6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย.....	37
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	39
ตารางที่ 4.8	ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ	44
ตารางที่ 4.9	ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ.....	45
ตารางที่ 4.10	ระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	47
ตารางที่ 4.11	ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก).....	50
ตารางที่ 4.12	ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี	53
ตารางที่ 4.13	ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	56
ตารางที่ 4.14	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ.....	59
ตารางที่ 4.15	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	64
ตารางที่ 4.16	ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ.....	72
ตารางที่ 4.17	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	73
ตารางที่ 4.18	ระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ.....	77

สารบัญญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป	4
ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ CO-PRODUCTION	5
ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	16
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ	31
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	32
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ	33
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ	35
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ	36
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	38
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	40
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	40
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	41
ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	41
ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	42
ภาพที่ 4.12 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	43
ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ	45
ภาพที่ 4.14 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ	46
ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	49
ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก)	52
ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี	55
ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านการพัฒนาชุมชน และ สวัสดิการสังคม	58
ภาพที่ 4.19 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	61
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ	61
ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่รับบริการ	62
ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเวลาที่รับบริการ	62
ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ	63
ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ	67
ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ	67
ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ	68

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา.....	69
ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ	70
ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้	71
ภาพที่ 4.30 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	74
ภาพที่ 4.31 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ	74
ภาพที่ 4.32 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	75
ภาพที่ 4.33 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทตำแหน่ง	75
ภาพที่ 4.34 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน	76
ภาพที่ 4.35 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทระยะเวลาการทำงาน	76
ภาพที่ 4.36 แผนภูมิร้อยละแสดงระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ.....	80

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่น่าจะเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยว่าจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัด เป็นหน่วยงานสำรวจที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน อย่างน้อย 4 งาน ซึ่งปัจจัยสำคัญในการบริการ คือ บุคลากรผู้ให้บริการ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงให้ความสำคัญกับการบริหารงานบุคคล อันจะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพตามไปด้วย

ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการนำ ICT มาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ การบริการประชาชน การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และเพื่อเป็นแหล่งเสริมสร้างความรู้ของท้องถิ่น โดยกำหนดยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของท้องถิ่น 2. พัฒนา ICT เพื่อการบริหารจัดการภายในองค์กรและพัฒนา ICT การให้บริการกับประชาชน 3. พัฒนา ICT เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น 4. พัฒนา ICT เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น 5. พัฒนาศูนย์บริการบุคคลเพื่อการทำงานภายใต้วัฒนธรรมอิเล็กทรอนิกส์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารงานโดยพัฒนาศักยภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลและนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology and Communication) มาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารขององค์การภาครัฐให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ดังนั้น มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จึงสนใจที่จะดำเนินการวิจัยในเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” และเห็นถึงความสำคัญของศึกษาเรื่อง “การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีการบริการประชาชนที่ดีขึ้น พึงพอใจมากขึ้นและมีแนวทางในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทั้งหมดจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น ภูมิภาค และประเทศชาติสืบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

1.1 ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

- 1.1.1 ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเคยมารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.1.2 เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)
- 1.1.3 หน่วยงานภาครัฐที่มาขอรับบริการ
- 1.1.4 หน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการ

1.2 บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. กลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้แผนการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ความผิดพลาดไม่เกิน 10% โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง $n = 1 / [(4e^2 / Z^2) + (1 / N)]$ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2555) ได้ขนาดตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย

2.1 ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

- 2.1.1 ประชาชนที่เคยมารับบริการ และ/หรือ
- 2.1.2 หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน และ/หรือ
- 2.1.3 เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การใช้แผนภูมิแสดง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการแก่ประชาชน
3. เพื่อนำผลวิจัยการใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการของหน่วยงานไปปรับปรุงการดำเนินงานและพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2561 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ดังนี้

1. แนวคิดการจัดการบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ
2. แนวคิดการจัดการบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. การพัฒนาระบบสารสนเทศและการพัฒนาระบบสารสนเทศสมัยใหม่
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality)
7. แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance)
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการจัดการบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

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

แนวคิด Co-production ก่อตัวขึ้นที่สหรัฐอเมริกาในปลาย ค.ศ. 1960 เพื่อจัดการกับการขาดงบประมาณของท้องถิ่น และการคาดหวังบริการสาธารณะที่มีคุณภาพมากขึ้นของพลเมือง ส่งผลให้อาสาสมัครพลเมืองหรือองค์การชุมชน (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 ในมุมมองของการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะว่า Co-production คือ การจัดบริการต่าง ๆ ที่มีความสม่ำเสมอ เป็นความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างผู้ให้บริการที่มีความเป็นวิชาชีพ และผู้รับบริการหรือสมาชิกอื่น ๆ ในชุมชน ที่เป็นผู้ให้ทรัพยากรที่สำคัญในการบริการนั้น

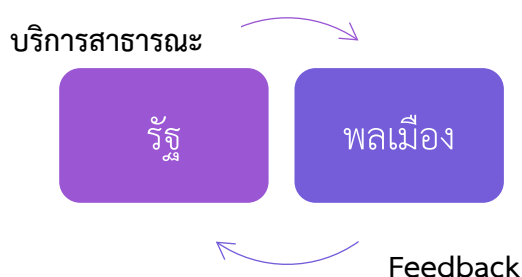
Jeffrey L. Brudney and Robert E. England (1983: 59) ได้ให้ความหมายของ Co-production ตามกรอบของนโยบายสาธารณะว่า หมายถึงการผสมอย่างเข้มข้นของกิจกรรมที่ตัวแทนภาครัฐและพลเมืองร่วมกันจัดบริการสาธารณะขึ้น ซึ่งการมีส่วนเกี่ยวข้องดังกล่าว ประกอบด้วยการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งเป็นกระบวนการจัดบริการสาธารณะแบบปกติบนฐานของวิชาชีพ 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 มีความสมัครใจเข้าไปมีส่วนในการจัดทำพร้อมกับได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระยะยาว โดยหวังให้บริการสาธารณะนั้นมีประสิทธิผลมากขึ้นกว่าการจัดบริการโดยภาครัฐเพียงลำพัง

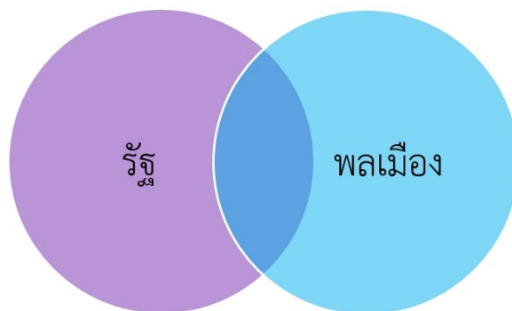
ทั้งนี้ Co-production ต้องอยู่บนฐานของความสัมพันธ์ที่เท่ากัน (mutual relation) ระหว่างผู้จัดบริการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ และผู้ใช้บริการหรือชุมชน และทั้งสองฝ่ายจะต้องไว้วางใจซึ่งกันและกัน พร้อมกับการร่วมรับความเสี่ยงจากการจัดบริการร่วมกันด้วย (Bovaird, 2007: 856) ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าวช่วยสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างเสมอภาค (Equal participation) ตามระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของ Co-production เนื่องจากการมาร่วมกันผลิตบริการสาธารณะของพลเมืองและตัวแทนภาครัฐนั้นจะต้องมีการแบ่งปัน (Sharing) อำนาจ ทรัพยากร และความรับผิดชอบร่วมกัน และการผลิตบริการสาธารณะจะมีประสิทธิผลสูงสุดเมื่อทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้ (Boyle and Harris, 2009: 11, 17) ซึ่งแตกต่างจากประสิทธิผลของการบริหารจัดการแบบเครือข่าย (Network Management) ที่ยิ่งตัวแสดงหรือผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายยิ่งมีน้อยเท่าไรจะยิ่งส่งผลดี เพราะสามารถบริหารจัดการได้ง่าย (Adam and Kriesi, 2007)

ในระบบการจัดบริการสาธารณะแบบทั่วไปนั้นความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชนมีลักษณะเป็นสองฝ่ายชัดเจน คือ รัฐในฐานะผู้จัดบริการสาธารณะหรือผู้ผลิตและประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะหรือผู้บริโภค (Brudney and England, 1983: 60) ซึ่งการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะจะเกิดขึ้นเมื่อประชาชนส่งผลย้อนกลับ (feedback) ไปยังรัฐหรือตัวแทนของรัฐหลังจากได้รับบริการสาธารณะนั้นแล้ว



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

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

แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557)

การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดการท้องถิ่นสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น, 2550)

วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งความถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง 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 ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมิได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่

7. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้องการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

แนวคิดการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

วุฒิสาร ตันไชย (2547, หน้า 11) บทบาทของรัฐในการจัดบริการสาธารณะในระดับจังหวัดและอำเภอ ได้แบ่งแยกบริการสาธารณะระดับชาติและบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นโดยยึดหลักเกณฑ์ที่เกิดจากแนวคิดและหลักการทางวิชาการเพื่อแบ่งแยกบริการสาธารณะโดยอาศัยหลักผลประโยชน์มหาชน หลักประสิทธิภาพในการจัดการ หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ หลักความสามารถของท้องถิ่น หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดการ หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน หลักการกำหนดหน้าที่จัดบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะ และหลักการแบ่งตามประเภทขององค์การในการเป็นผู้จัดบริการสาธารณะ

สำหรับหลักการแบ่งตามประเภทขององค์การเป็นผู้จัดบริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ซึ่งพิจารณาจากลักษณะสำคัญสองประการ ได้แก่

1.1 เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน จึงต้องอาศัยองค์การกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

1.2 เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งเป็นภารกิจขั้นพื้นฐานของรัฐ เช่น ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในการรักษาความมั่นคงหรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ และการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

2. บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มักเป็นกิจการที่เกี่ยวกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวกับสวัสดิการของประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง หรือเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

3. การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปขององค์กรร่วมในการจัดบริการสาธารณะนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างของตนให้แก่องค์กรร่วมดำเนินการได้ เช่น การจัดตั้งบริษัทจำกัดของท้องถิ่นต่าง ๆ

4. บริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแล เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด การจัดบริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแล

การจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

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

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

แนวทางการปรับปรุงการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

การปรับปรุงบทบาทภารกิจ และขนาดของหน่วยงานของรัฐ การปรับปรุงระบบการทำงาน ด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้ (คำนวน เล่าไพบูลย์กิจเจริญ, 2555)

1. ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย
2. การรื้อปรับระบบงานที่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก
3. กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร
4. ปรับปรุงการบริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว
5. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การบริการ
6. มีระบบการประเมินผลแบบเปิดเผย
7. ให้อำนาจบุคคล หรือหน่วยงานที่ได้พัฒนาการให้บริการ

การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้

1. จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน
2. จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ
3. จัดสถานที่นั่งรอรับบริการ
4. จัดสถานที่ให้บริการให้สะอาด
5. มีแผ่นป้ายบอกห้องรับบริการ
6. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
7. จัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยมีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดที่เสื้อ

ปัจจัยกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะการตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมือง และเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศการเรียนรู้ องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน (กลุข เพิ่มทันจิตต์, 2546 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2546, หน้า 94)

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะ โดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ (คำนวน เล่าไพบูลย์กิจเจริญ, 2555)

1. การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้
2. การให้คำแนะนำ ปรีกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการ สร้างประเด็นให้
3. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
4. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ
5. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพ และมิติการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจสนองความต้องการแก่ลูกค้า 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 goods) หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ คำปรึกษา การรับประกัน เป็นต้น
3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้จากบริการนั้น ๆ
4. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

หลักการการให้บริการ

บดินทร์ธร บัวรอด (2559) อธิบายว่า จอห์น ดี มิลเล็ท แสดงทัศนะถึงค่านิยมในการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน อันมีสาระสำคัญประกอบไปด้วย

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมของการให้บริการภาครัฐที่ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือกีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลภายใต้มาตรฐานของการให้บริการแบบเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลา อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในทางตรงข้ามหากการบริการของภาครัฐไม่มีความตรงต่อเวลาก็จะเป็นการยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้
3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มารับบริการ (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ซึ่งความเสมอภาคและบริการที่ตรงต่อเวลาจะไม่มีประโยชน์ถ้าหากจำนวนของการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจในระยะยาวได้
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานให้บริการว่าจะหยุดบริการในช่วงใดก็ได้
5. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มณีรัตน์ แต่งอ่อน (2551, หน้า 34) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุก จากแนวคิดของชวงศ์ ฉายะบุตร ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน 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 ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

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

6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

อำนวยการ 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

ซึ่งผู้ให้บริการต้องมีคุณลักษณะที่ดีดังนี้

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 สามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

1.1 สร้างความพอใจและความจงรักภักดี การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ ผู้ใช้บริการติดใจและรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ไม่คุ้นเคยในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากผู้ใช้บริการจะยากเต็มทีในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย

1.2 การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพแล้ว

1.3 อิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมาก ในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการและเป็นพื้นฐานการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพการให้บริการ

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 เสียแรงงานพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมาตามแก้ไขและการสูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้นการปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการบริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ในที่สุดอาจจะเกิดขึ้นซ้ำได้ นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่ จะใช้เงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้และเพื่อเป็นการชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไป

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้องค์กร เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับแล้วว่าคุ้มค่าที่ตอบสนองความต้องการได้ย่อมทำให้ตัดสินใจได้ไม่ยาก 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 การนำระบบออนไลน์มาใช้ในรูปแบบของธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเปิดบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ (สมิต สัมภูกร, 2546)

1. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้
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 ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

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 ทักษะคติ การศึกษา เป็นต้น

1.9 ค่าชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะคติในการรับบริการ 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 การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช, 2544)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพของบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะอาดในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

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

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ ที่รับบริการ

หรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ 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

ปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกระบวนการบริการ

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

1. ระดับของการมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการบริการกระบวนการบริการจะแตกต่างกันตามระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้าที่แตกต่างกัน เช่น กระบวนการบริการในกรณีของลูกค้าต้องบริการตนเองจะแตกต่างจากกรณีที่มีพนักงานให้บริการลูกค้า 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 เพื่อการควบคุมคุณภาพและลดต้นทุนในการดำเนินการ หรือว่าอาจมีการนำเสนอบริการในลักษณะที่แตกต่างจากมาตรฐานได้ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

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

ด้านสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของการบริการ

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

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

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของบริการ ประกอบด้วย อาคารสำหรับบริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็มเคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ลิฟต์บันได ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่งป้าย ประชาสัมพันธ์

หน้าที่ของลักษณะทางกายภาพของการบริการ

ซูติรัตน์ เจริญสุข (2546 : 149) กล่าวว่า ธุรกิจบริการมีการใช้หลักฐานทางวัตถุหรือลักษณะทางกายภาพของการบริการเป็นส่วนหนึ่งของส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยมีบทบาทหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. เป็นสื่อที่ใช้เรียกร้องความสนใจ จูงใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและทำให้บริษัทแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายใน เป็นต้น

2. เป็นสื่อในการสร้างข่าวสาร เพื่อติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับลักษณะเด่นและระดับคุณภาพของการบริการ เช่น สัญลักษณ์ของบริษัท การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและก้าวหน้าของบริษัท เป็นต้น

3. เป็นสื่อที่ก่อให้เกิดผลในทางที่ดีขึ้น กระตุ้นให้ลูกค้ามีความต้องการอยากใช้บริการของบริษัทเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ลูกค้าจะสัมผัสถึงระดับคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อได้ยาก ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าที่มีตัวตน ฉะนั้นการสร้างลักษณะทางกายภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น

ดังนั้น ลักษณะทางกายภาพของการบริการ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใด บริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ

โดยในการศึกษาคั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดบริการมาประยุกต์ใช้ โดยได้นำมาเปรียบเทียบกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ประกอบด้วย

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

แนวคิดการพัฒนาระบบสารสนเทศและการพัฒนาระบบสารสนเทศสมัยใหม่

การพัฒนาระบบสารสนเทศ (System Information Development) คือ การสร้างระบบงานใหม่หรือการปรับเปลี่ยนระบบงานเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้สามารถทำงานเพื่อแก้ปัญหาการดำเนินการขององค์กรได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน มีองค์ประกอบดังนี้

สาเหตุที่ก่อให้เกิดความคิดในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

1. ระบบสารสนเทศที่ใช้อยู่ในปัจจุบันอาจไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบได้
2. ระบบสารสนเทศที่ใช้อยู่ในปัจจุบันไม่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานในอนาคตได้
3. เทคโนโลยีที่ใช้อยู่ในระบบสารสนเทศปัจจุบันอาจล้าสมัยมาก
4. ระบบสารสนเทศปัจจุบันมีขั้นตอนการใช้งานที่ยุ่งยากและซับซ้อน
5. ระบบสารสนเทศปัจจุบันมีการดำเนินงานที่ผิดพลาด
6. ระบบสารสนเทศปัจจุบันไม่มีมาตรฐานหรือขาดเอกสารที่อ้างอิงระบบ

แนวคิดในการพัฒนาระบบสารสนเทศสมัยใหม่

เกษร ตันนุกิจ (2550) กล่าวว่า ในโลกยุคปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ได้พัฒนาระบบงานข้อมูลด้วยวิธีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้สำหรับช่วยการดำเนินงานด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการประมวลผลเพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศ (Information System) เป็นการรวมกลุ่มของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ มนุษย์ กระบวนการ ฐานข้อมูลและอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ สำหรับใช้ในงานระดับปฏิบัติการ การบริหารและการตัดสินใจ ดังนี้

ระบบสารสนเทศการประมวลผลรายการธุรกรรมข้อมูล (Transaction Processing) เป็นระบบสารสนเทศระดับปฏิบัติการที่นิยมใช้กันแพร่หลาย และส่งผลดีให้กับองค์กรในด้านการประหยัดกำลังคน เวลา และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรในการประมวลผลข้อมูลจำนวนมากที่เกิดจากการปฏิบัติงานประจำ (Routine work) เช่น ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลการขายให้กับคอมพิวเตอร์โดยระบบจะทำการประมวลผล

ทันที การทำในลักษณะเช่นนี้จะทำให้สารสนเทศเป็นประโยชน์กับผู้ใช้ทันที เพื่อผู้บริหารระดับปฏิบัติการใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการควบคุมดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ (Management Information Systems – MIS) เป็นระบบสารสนเทศที่จัดทำเป็นรายงานสรุปตามความต้องการของผู้บริหารระดับกลาง สำหรับนำไปใช้ในการวางแผน ควบคุม กำกับดูแลสั่งการ และประกอบการตัดสินใจ โดยทั่วไปจะรายงานสรุปค่าสถิติต่าง ๆ ที่ได้จากการดำเนินงานในรูปของตารางหรือกราฟเปรียบเทียบ เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการทำความเข้าใจ จำแนกเป็น 4 ประเภท ประเภทแรกคือ รายงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ล่วงหน้า อาจเป็นทุกวัน ทุกสัปดาห์ ทุกเดือน หรือทุกปี ประเภทที่สอง คือ รายงานสรุปการดำเนินงานโดยภาพรวม โดยปกติจะแสดงผลในรูปของตารางสรุปจำนวนและกราฟเปรียบเทียบ ประเภทที่สาม คือ รายงานที่จัดทำตามเงื่อนไขเฉพาะ เป็นรายงานที่จัดทำตามเงื่อนไขพิเศษไม่อยู่ในเกณฑ์การจัดทำรายงานตามปกติ เพื่อผู้บริหารระดับกลางได้ใช้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจได้อย่างทันเวลา และประเภทที่สี่ คือ รายงานที่จัดทำตามความต้องการ เป็นรายงานที่จัดทำขึ้นเมื่อผู้บริหารมีความต้องการในรายงานเท่านั้น เช่น รายงานเปรียบเทียบยอดขายสินค้าของเดือนเดียวกันปีเดียวกัน ในปีนี้กับปีที่แล้ว รายงานยอดขายที่ลดลงของพนักงาน เป็นต้น

ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System: DSS) เป็นระบบสารสนเทศที่นำข้อมูลจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการตัดสินใจ แก้ปัญหาเฉพาะกรณีตามที่ผู้บริหารระดับกลางหรือระดับสูงต้องการ เป็นการเน้นการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้สารสนเทศเป็นพื้นฐานทำให้ผู้บริหารทราบทางเลือกไหนที่ดีที่สุด ทางเลือกไหนไม่ดีที่สุดลดหลั่นกันไปตามลำดับ เช่น ระบบสนับสนุนการตัดสินใจเพื่อใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวข้องกับตำแหน่งของสถานที่และเส้นทางการเดินทาง คือ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS) ซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในองค์กรต่าง ๆ ในต่างประเทศ เช่น ผู้บริหารฝ่ายขายต้องการตรวจสอบยอดขายสินค้าของแต่ละจังหวัดทั่วประเทศที่มีการจัดจำหน่ายหรือให้บริการ หรือผู้บริหารโรงเรียนต้องการจัดเส้นทางการเดินรับ - ส่งนักเรียน โดยให้เกิดความสะดวกแก่นักเรียนและมีประสิทธิภาพสูง เป็นต้น

ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive Information Systems: EIS) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยวิเคราะห์ปัญหา ศึกษาแนวโน้ม และวางแผนกลยุทธ์ ผู้บริหารสามารถเข้าถึงสารสนเทศจากฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร การสรุปสารสนเทศที่เข้าใจง่ายกระทำได้อย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการในรูปแบบของรายงาน ตาราง และกราฟ นอกจากนั้นยังมีการออกแบบส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้งาน (User interface) ให้ผู้บริหารใช้งานง่าย เช่น ข้อมูลคู่แข่งทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดัชนีเศรษฐกิจ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality)

คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) หมายถึง คุณภาพของระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับการใช้งานตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ดังนั้นคุณภาพของระบบสารสนเทศพิจารณาได้จากประโยชน์ใช้สอย ความง่ายในการใช้งาน ความง่ายในการเข้าถึง ความมีเสถียรภาพ และเวลาในการตอบสนองของระบบสารสนเทศ (Systems Quality) คุณภาพของระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน โดยมีผู้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพระบบที่มีต่อการ

ใช้งาน และคุณภาพของระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานไว้ในการศึกษาหลายงานด้วยกัน เช่น Petter & Fruhling (2011) พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศในการตอบสนองทางการแพทย์ฉุกเฉิน STATPack มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ Dong, Cheng & Wu (2014) ได้ทำการศึกษาด้านบริการเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมในอุตสาหกรรมดิจิทัลคอนเทนต์ กรณี Facebook ในไต้หวัน พบว่า คุณภาพระบบมีผลกระทบเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน Chen, Chen & Capistrano (2013) ได้ศึกษาว่า ความสำเร็จของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เปรียบเทียบในทั้งสองประเทศ โดยพบว่า คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานโดยผลผลิตจากข้อมูลที่เป็นความจริงและทันสมัย สามารถเข้าถึงระบบข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ Tam & Oliveira (2016) กล่าวถึงคุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) ของ DeLone & McLean (2003) ประกอบด้วย

1) ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง (System Quality) คือ ความสมบูรณ์ (Completeness) เข้าใจง่าย (Ease of Understanding) มีความเป็นส่วนตัว (Personalization) ตรงประเด็น (Relevance) ความปลอดภัย (Security) ของระบบสารสนเทศที่นำมาให้บริการ

2) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คือ ระบบเหมาะสมกับการใช้งาน (Adaptability) ความพร้อมใช้งานและง่าย (Availability) มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Time) และประโยชน์ใช้สอย (Usability)

3) ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) การรับประกัน (Assurance) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness)

4) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) คือ การใช้ซ้ำ (Repeat Visit) และความพึงพอใจโดยรวม (User Survey) อีกทั้งระบบยังช่วยให้ผู้ใช้งานสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance)

Venkatesh, Davis & Morris (2003 อ้างในสิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2558) ได้เสนอทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) เกิดจากการประยุกต์ข้อมูลจาก 8 ทฤษฎี ได้แก่

1) ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการเชื่อมโยงระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Theory of Reasoned Action: TRA)

2) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานเป็นตัววัดความสำเร็จของการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

3) ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับจิตวิทยาเพื่อใช้สนับสนุนแรงจูงใจที่ใช้อธิบายถึงการแสดงพฤติกรรม (Motivational Model: MM)

4) ทฤษฎีที่ศึกษาทางด้านพฤติกรรมซึ่งได้รับการพัฒนาและขยายมาจากทฤษฎี TRA (Theory of Planned Behavior: TPB)

5) ทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่าง TAM กับ TPB เพื่อใช้สำหรับทดสอบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสบการณ์การใช้ระบบว่ามีอิทธิพลต่อการปรับปรุงและการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

6) ทฤษฎีที่ใช้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยีและใช้ทำนายเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU)

7) ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายของปัจจัยที่ใช้อธิบายถึงนวัตกรรมและใช้เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Diffusion Theory: IDT) หรือ (Diffusion of Innovations: DOI)

8) ทฤษฎีด้านพฤติกรรมมนุษย์ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมปัจจัยส่วนบุคคลและคุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว (Social Cognitive Theory: SCT)

Venkatesh et al. (2003) ได้ศึกษาบริษัทและองค์กร 4 แห่งที่กำลังประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ โดยเป็นองค์กรที่มีความแตกต่างทางเทคโนโลยี ลักษณะองค์กร ประเภทอุตสาหกรรม หน้าที่องค์กร และลักษณะการใช้งาน เก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบจำนวนทั้งสิ้น 654 ราย ทดสอบหาความเชื่อมั่นและความตรงด้วยวิธีทางสถิติ Cronbrach's Alpha ได้ค่าเท่ากับ 0.70 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ Partial Least Squares (PLS) ผลจากการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ พบว่ามี 4 ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบ (Behavioral Intention) และการใช้งานระบบ (Use Behavior) คือ

1. ความหวังในการดำเนินการ (Performance Expectancy) คือ ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้เทคโนโลยีได้ ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีความหมายคล้ายคลึงกับความคาดหวังในประสิทธิภาพประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด คือ

1.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM และ C-TAM-TPB) ใช้วัดระดับผลผลิต (Productivity) ประสิทธิภาพ (Performance) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และประโยชน์ (Usefulness)

1.2 ความสามารถของระบบสารสนเทศที่แต่ละบุคคลเชื่อว่า การใช้งานระบบสารสนเทศจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ (MPCU) นำมาใช้วัดระดับผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน (Effect on the Performance of Job) การลดระยะเวลาการทำงาน (Decrease the Time) การเพิ่มคุณภาพของผลลัพธ์ (Increase the Outcome) การเพิ่มประสิทธิผล (Increase Effectiveness) การเพิ่มปริมาณ (Quantity of Output) และสามารถนำมาช่วยในงานได้ (Assist on Job)

1.3 แรงจูงใจภายนอก (MM) ใช้วัดระดับผลผลิต ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประโยชน์ เช่นเดียวกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM และ C-TAMTPB) นอกจากนี้ยังรวมถึงการวัดระดับผลสำเร็จ (Accomplish) และความง่ายกว่า (Easier)

1.4 ความคาดหวังในผลลัพธ์ของการทำงาน (SCT) ถูกนำมาใช้วัดระดับประสิทธิผล การใช้เวลาที่น้อยลง (Spend Less Time) การเพิ่มคุณภาพของงาน การคาดหวังที่จะให้ผู้อื่นเห็นความสามารถของตนเอง และโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง

1.5 นวัตกรรมนั้นมีข้อได้เปรียบหรือมีข้อดีกว่า (DOI) ใช้วัดระดับความสำเร็จของงานคุณภาพของงานประสิทธิผล ผลผลิต การใช้งานที่ง่ายกว่า และประโยชน์ สรุปว่า ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน (Performance Expectancy) ถูกนำมาใช้วัดระดับประโยชน์ ความสำเร็จ ผลผลิต และโอกาสในการปฏิบัติงาน

2. ความคาดหวังด้านความพยายามของผู้ใช้งานในระบบ (Effort Expectancy) คือ ความง่ายของการใช้งาน ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกันกับความคาดหวังในความพยายาม ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ

2.1 การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (TAM/TAM2) นำมาใช้วัดระดับความสำเร็จ ความง่ายกว่า และไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก (Free of Effort)

2.2 นวัตกรรมนั้นมีความยากหรือง่ายต่อการใช้งาน (MPCU) ใช้วัดระดับความซับซ้อน (Complicate) การใช้เวลา (Time) และการเรียนรู้ (Learn)

2.3 ง่ายต่อการใช้งาน (DOI) ใช้วัดระดับความง่าย ความยาก สามารถเข้าใจได้ง่าย (Understandable) และระยะเวลาที่ต้องใช้ไป (Time-consuming) สรุปว่า ความคาดหวังในความพยายามนำมาใช้วัดระดับ สามารถเข้าใจได้ง่าย ความง่าย/ ง่ายต่อการใช้งาน และการเรียนรู้ที่จะใช้งาน (Learning to Operate)

3. อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) คือ ระดับการเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้ระบบใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานได้กำหนดปัจจัยทางพฤติกรรม 3 ปัจจัย ดังนี้

3.1 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) คือ ความเข้าใจของบุคคลกับพฤติกรรมการแสดงออกของผู้มีอิทธิพลที่มีต่อตนเอง (TRA Model)

3.2 ปัจจัยด้านสังคม (Social Factors) คือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่แสดงออกถึงวัฒนธรรมและข้อตกลงระหว่างบุคคลที่มีอยู่ในสถานการณ์สังคมนั้น ๆ (MPCU Model)

3.3 ภาพลักษณ์ (Image) คือ ระดับของการใช้นวัตกรรม (ระบบ) ที่ทำให้เข้าใจว่าช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสถานะภาพทางสังคม (IDT Model)

สรุปว่า อิทธิพลของสังคม ใช้วัดระดับความสำคัญของอิทธิพลจากบุคคลรอบข้างหรือสังคมในการใช้งาน

4. สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating Condition) คือ ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์การมีจะช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้งานได้ โดยปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกันกับสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ

4.1 การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ (TPB และ C-TAM-TPB) นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกลำนำไปใช้ประโยชน์ (Availability) ความรู้ และความสามารถ อย่างไรก็ตาม Ajzen (2010) ได้นำเสนอแบบจำลองตามลำดับชั้น (Hierarchical or Higher-order Model) ที่ใช้อธิบายรายละเอียด การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ เกิดจากหรือถูกสร้างมาจากความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานที่ใช้วัดระดับความสามารถของบุคคล (Person's Capabilities) และความสามารถในการควบคุม (Control Ability) ที่ใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกลำนำไปใช้ประโยชน์ ความรู้ และความสามารถ

4.2 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (MPCU) นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกลำนำไปใช้ประโยชน์

4.3 ความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับผู้ใช้งาน (DOI) ใช้วัดระดับความสอดคล้อง (Compatible) และความเหมาะสม (Fit) สรุปว่า สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานนำมาใช้วัดระดับทรัพยากรที่จำเป็นความรู้ และความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน

5. ความไว้วางใจ (Trust) หมายถึง ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการสร้างความภักดี และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกันระหว่างความไว้วางใจและความภักดีของลูกค้า ในการสร้างความมั่นใจของลูกค้า และการส่งมอบคุณภาพการบริการนำไปสู่องค์กรที่ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้น ความไว้วางใจของลูกค้า มีการศึกษาความไว้วางใจหลากหลายสาขา รวมทั้งทางด้านจิตวิทยา และเศรษฐศาสตร์ในด้านจิตวิทยา จากการศึกษาที่ผ่านมาความไว้วางใจโดยทั่วไปมุ่งเน้นในด้านลักษณะประจำตัวบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ อุบิสัย ทัศนคติ และแรงจูงใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เมทีนี จันท์กระแจะ (2560) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการพยายาม การอำนวยความสะดวก และการไว้วางใจ โดยรวมกันพยากรณ์ความผันแปรของการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานครได้ คิดเป็นร้อยละ 71.4 ในขณะที่ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพระบบและคุณภาพของข้อมูล และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านลักษณะเทคโนโลยี ความหวังในการปฏิบัติงานและอิทธิพลของสังคม ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ประกอบด้วย การบรรลุวัตถุประสงค์ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ประสิทธิภาพในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มากกว่าปัจจัยทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องการให้ความรู้และการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่พอเพียงและไม่ทั่วถึง และบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่เพียงพอ

วรุณี เขาวนัสขุม และดวงตา สราญรมย์ (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา

ในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุก ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน

ไกรทพันธ์ เต็มวิทย์ขจร, ศิริชัย นามบุรี และนิมารูณี หะยีวาเงาะ (2559) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ระยะที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ระยะที่ 1 ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งเท่ากับ 4.78 และเมื่อนำระบบมาประเมินโดยกลุ่มผู้ใช้พบว่า ระบบสามารถตอบสนองการดำเนินงานแบบทันทีทันใด มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 รองลงมาคือ ระบบมีความน่าเชื่อถือด้านข้อมูลที่น่าเสนอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ระยะที่ 1 อยู่ในระดับดี โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการจัดระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาคือ ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อระบบที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและมีประโยชน์ในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และอันดับสามพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงระบบที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลาและมีความพึงพอใจต่อรายละเอียดที่ครอบคลุมถึงสิ่งที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ประจำปีงบประมาณ 2561 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ประกอบด้วย ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง ซึ่งพักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง) และหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง จำนวนทั้งสิ้น 895 คน และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง จำนวน 28 คน

กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง การสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้แผนการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ขนาดตัวอย่าง คำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ความผิดพลาดไม่เกิน 10% โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง

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

โดยกำหนดให้

- n = จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่จะได้จากการคำนวณ
- e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยสามารถที่จะยอมรับได้ในการสรุปผล ในที่นี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 10% ดังนั้นค่า $e = 0.10$
- Z = ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\alpha/2$ ซึ่งได้จากค่าระดับความเชื่อมั่น $(1 - \alpha)$ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่น = 90% จะได้ค่า $Z = 1.65$
- N = จำนวนประชากร

โดยคำนวณจากจำนวนประชากรที่ใช้บริการแยกตามงานบริการทั้ง 4 งาน ซึ่งมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 895 คน ได้แผนการเก็บขนาดตัวอย่างประมาณ 260 ตัวอย่าง ประกอบด้วย

1. ประชาชน และ/หรือ
2. หัวหน้าหน่วยงานราชการ/เอกชน และ/หรือ
3. เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์แบบเลือกตอบ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open End) จำนวน 2 ชุด คือ

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง 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

2. แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง สังกัดฝ่ายงาน และระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งประเด็นสำคัญ ประกอบด้วย 1) ด้านการรวบรวมข้อมูล 2) ด้านการประมวลผลข้อมูล 3) ด้านการจัดเก็บข้อมูล 4) ด้านการแสดงผลข้อมูลและการนำไปใช้ และ 5) ด้านการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามและได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงและหาข้อบกพร่องนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามและนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.910 และแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.941

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้บุคลากรที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเองได้ และในกรณีที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามเองได้จะทำการสัมภาษณ์โดยจัดเก็บข้อมูล ณ จุดบริการของหน่วยบริการจากที่พักอาศัยและจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

สรุปจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

งานบริการด้าน	ประชากร	แผนการเก็บ	เก็บจริง
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	30	30	30
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	64	64	59
งานด้านรายได้หรือภาษี	80	80	83
งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	721	88	88
รวม	895	262	260

สำหรับการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิงทั้งสิ้น จำนวน 28 คน และผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 28 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

เครื่องมือทางสถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ มาตรฐานวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามแบบให้คะแนนตามน้ำหนักของความคิดเห็นที่ตรงกับประสบการณ์จริงของผู้ตอบ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมายดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าความพึงพอใจคิดเทียบคะแนนดังนี้

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

เมื่อกำหนดค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยถืออัตราการ
แปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

- 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

การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าความคิดเห็นคิดเทียบคะแนนดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นมาก
- ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

เมื่อกำหนดค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยถืออัตราการ
แปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

การคำนวณร้อยละของระดับความพึงพอใจหรือระดับความคิดเห็นต่อการใช้ระบบ
สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ คำนวณโดยใช้สูตร

$$\text{ร้อยละของระดับความพึงพอใจหรือระดับการปฏิบัติงาน} = \bar{X}/5 \times 100$$

โดยกำหนดให้ \bar{X} = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือระดับการปฏิบัติงาน
ในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ประจำปีงบประมาณ 2561 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งเป็น 3 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลาใช้บริการ และเวลารอรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

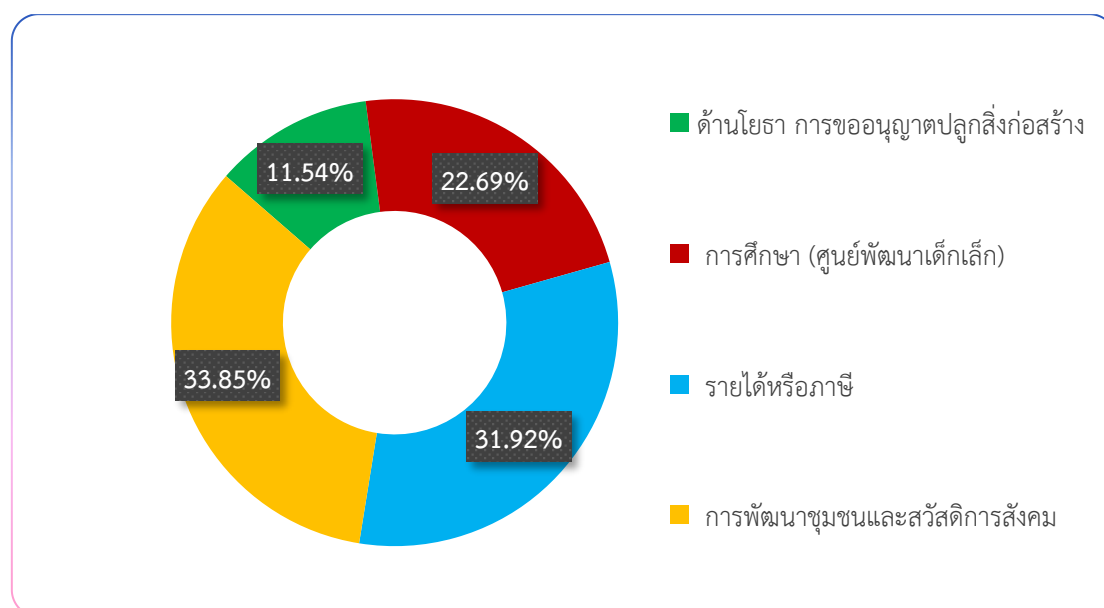
\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	30	11.54
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	59	22.69
งานด้านรายได้หรือภาษี	83	31.92
งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	88	33.85
รวม	260	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีจำนวนมากที่สุด โดยมีผู้เคยใช้บริการจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 33.85 รองลงมา คือ ด้านรายได้หรือภาษี มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 31.92 ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 22.69 และน้อยที่สุด คือ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54

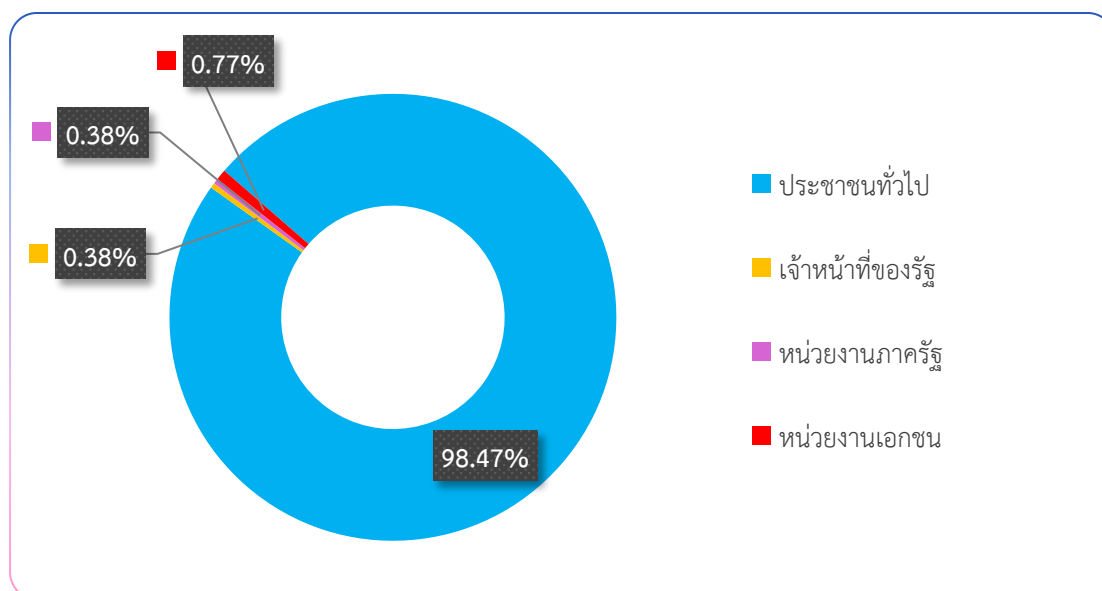


ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	256	98.47
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	1	0.38
หน่วยงานภาครัฐ	1	0.38
หน่วยงานเอกชน	2	0.77
รวม	260	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป มีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 98.46 รองลงมา คือ หน่วยงานเอกชน มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77 และเจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานภาครัฐ มีจำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.38 แสดงถึงแผนภูมิ

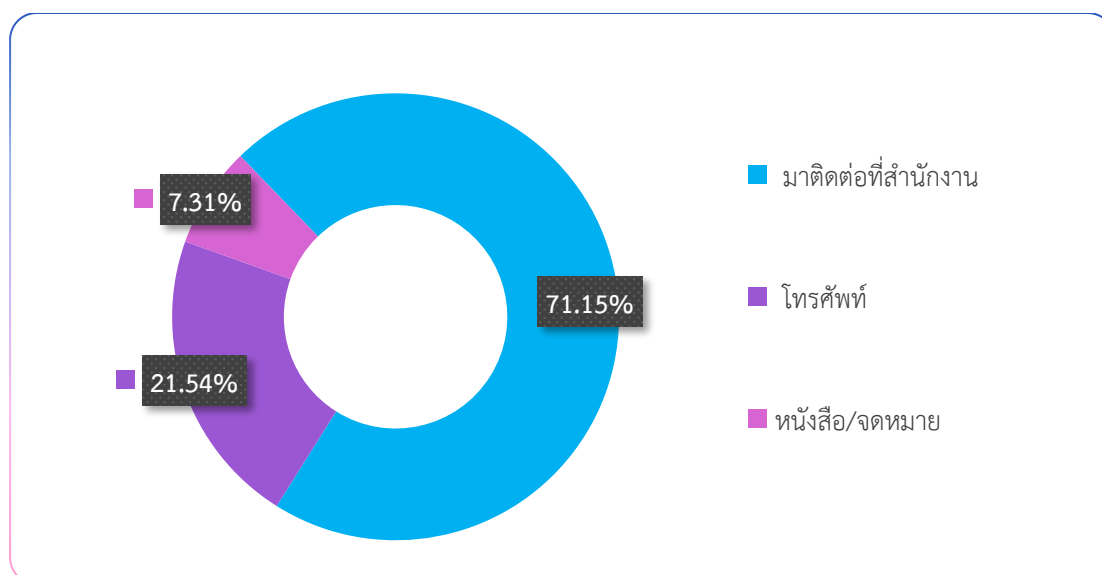


ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

ช่องทางการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มาติดต่อที่สำนักงาน	185	71.15
โทรศัพท์	19	7.31
หนังสือ/จดหมาย	56	21.54
ช่องทางอื่น ๆ	-	-
รวม	260	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทั้งหมดมาขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 71.15 รองลงมา คือ หนังสือ/จดหมาย มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 21.54 และช่องทางโทรศัพท์ มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.31 แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

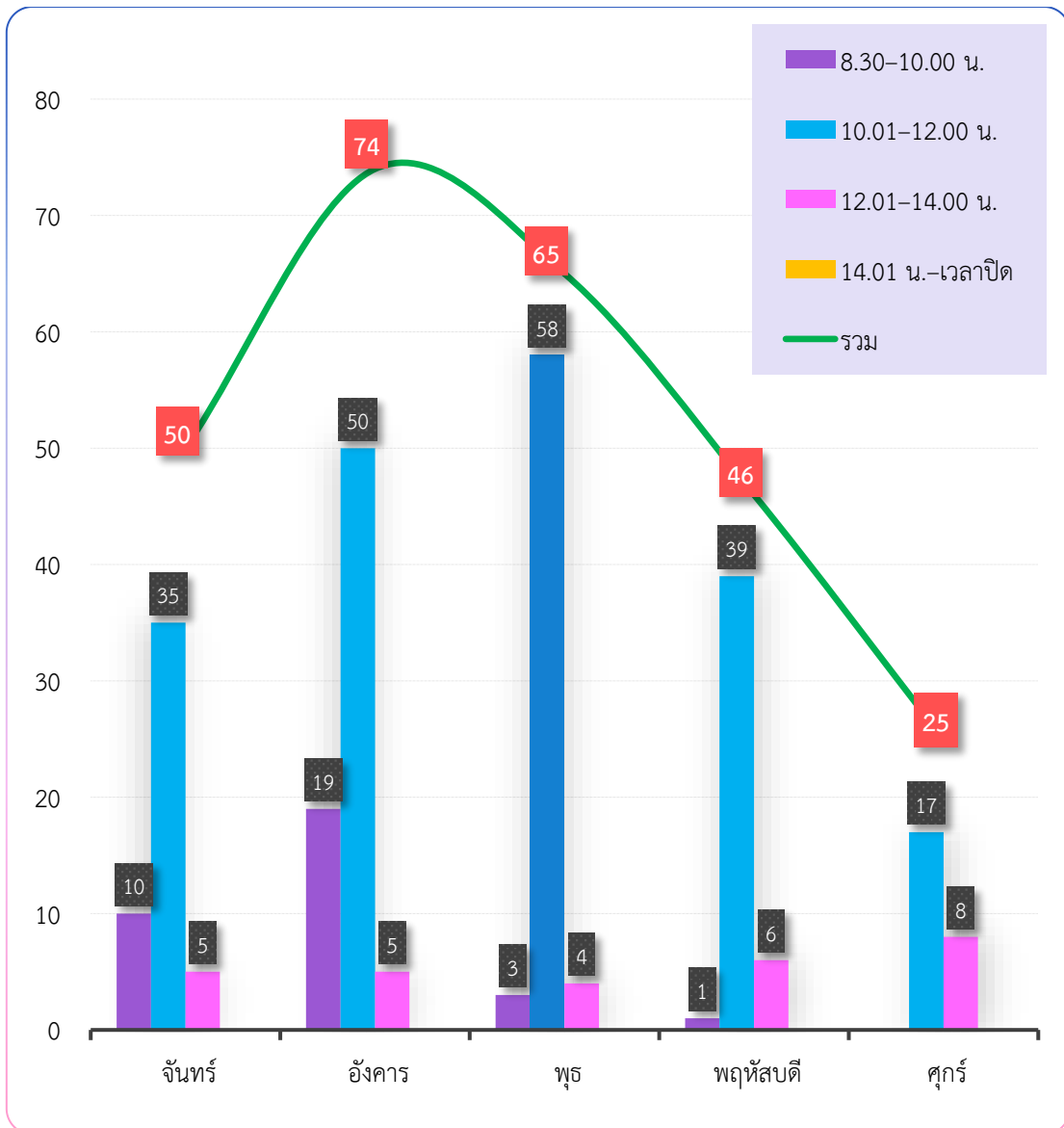
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ

วัน	เวลา								รวม	
	8.30–10.00 น.		10.01–12.00 น.		12.01–14.00 น.		14.01–เวลาปิด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	10	3.85	35	13.46	5	1.92	-	-	50	19.23
อังคาร	19	7.31	50	19.23	5	1.92	-	-	74	28.46
พุธ	3	1.15	58	22.31	4	1.54	-	-	65	25.00
พฤหัสบดี	1	0.38	39	15.00	6	2.31	-	-	46	17.69
ศุกร์	-	-	17	6.54	8	3.08	-	-	25	9.62
รวม	33	12.69	199	76.54	28	10.77	-	-	260	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมารับบริการในวันอังคารมากที่สุด มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 28.46 รองลงมา คือ วันพุธ มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 วันจันทร์ มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 วันพฤหัสบดี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 17.69 และ วันศุกร์ มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.62

สำหรับช่วงเวลาที่ผู้มาขอรับบริการมากที่สุด คือ ตั้งแต่เวลา 10.01–12.00 น. มีจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 76.54 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 8.30–10.00 น. มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.69 และช่วงเวลา 12.01–14.00 น. มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.77

หากมองภาพรวม 3 อันดับแรกของช่วงวันเวลาที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุด คือ วันพุธ เวลา 10.01–12.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 58 คน คิดเป็นร้อยละ 22.31 ของผู้รับบริการทั้งหมด รองลงมา คือ วันอังคาร เวลา 10.01–12.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 50 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 และวันพฤหัสบดี เวลา 10.01–12.00 น. มีจำนวนทั้งสิ้น 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 แสดงดังแผนภูมิ

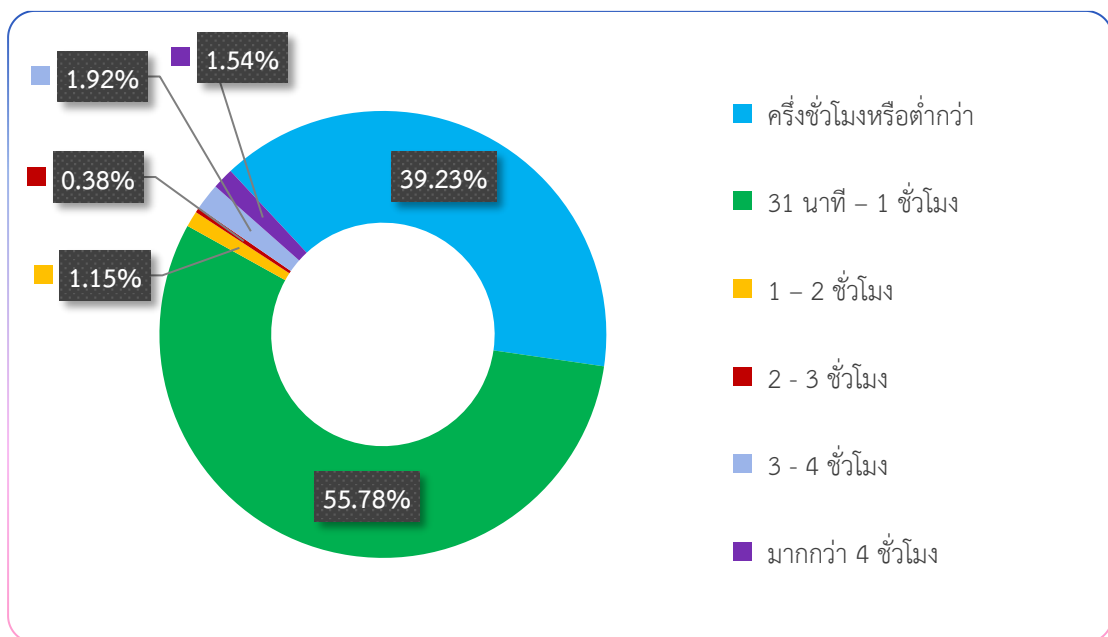


ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่และเวลาที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเวลาที่รอรับบริการสูงสุด

เวลารอรับบริการสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	102	39.23
31 นาที – 1 ชั่วโมง	145	55.78
1 – 2 ชั่วโมง	3	1.15
2 – 3 ชั่วโมง	1	0.38
3 – 4 ชั่วโมง	5	1.92
มากกว่า 4 ชั่วโมง	4	1.54
รวม	260	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่จะใช้เวลารอรับบริการ 31 นาที – 1 ชั่วโมง มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 55.77 รองลงมา คือ ใช้เวลารอรับบริการ ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 39.23 ใช้เวลารอรับบริการ 3 – 4 ชั่วโมง มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.92 ใช้เวลารอรับบริการมากกว่า 4 ชั่วโมง มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54 ใช้เวลารอรับบริการ 1 – 2 ชั่วโมง มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.15 และใช้เวลา รอรับบริการ 2 - 3 ชั่วโมง มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.38 แสดงดังแผนภูมิ



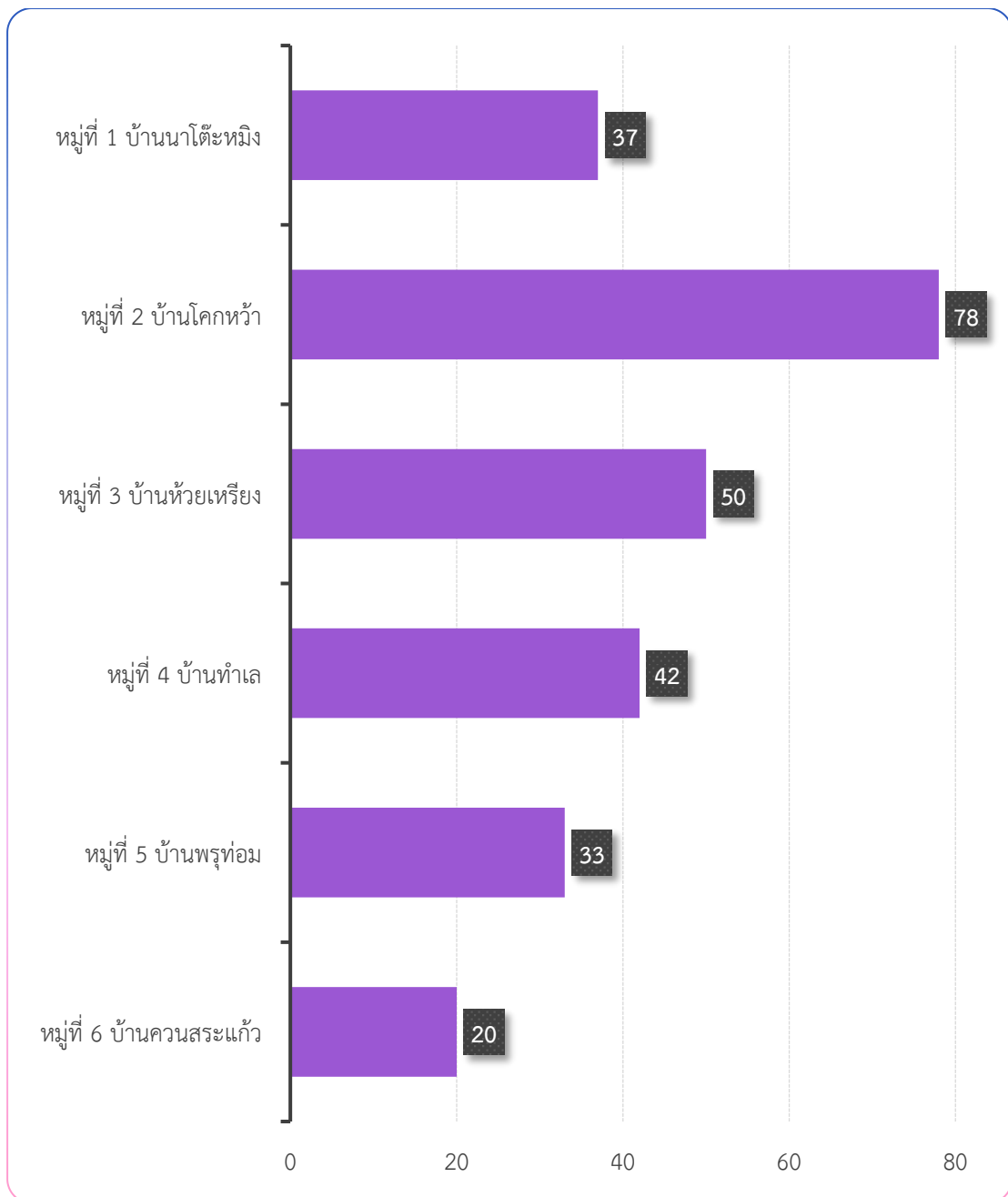
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

สถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านนาโตะหมิง	37	14.23
หมู่ที่ 2 บ้านโคกหว้า	78	30.00
หมู่ที่ 3 บ้านห้วยเหียง	50	19.23
หมู่ที่ 4 บ้านท่าเล	42	16.16
หมู่ที่ 5 บ้านพรุท่อม	33	12.69
หมู่ที่ 6 บ้านควนสระแก้ว	20	7.69
รวม	260	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิงจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านนาโตะหมิง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 14.23 หมู่ที่ 2 บ้านโคกหว้า จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 หมู่ที่ 3 บ้านห้วยเหียง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 หมู่ที่ 4 บ้านท่าเล จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.15 หมู่ที่ 5 บ้านพรุท่อม จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.69 และหมู่ที่ 6 บ้านควนสระแก้ว จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69

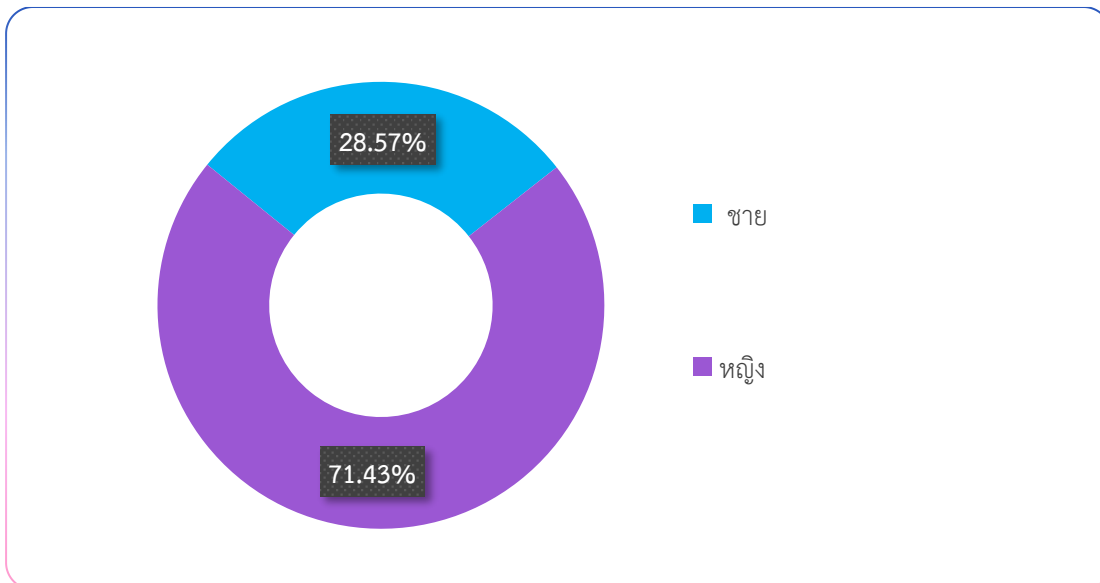


ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

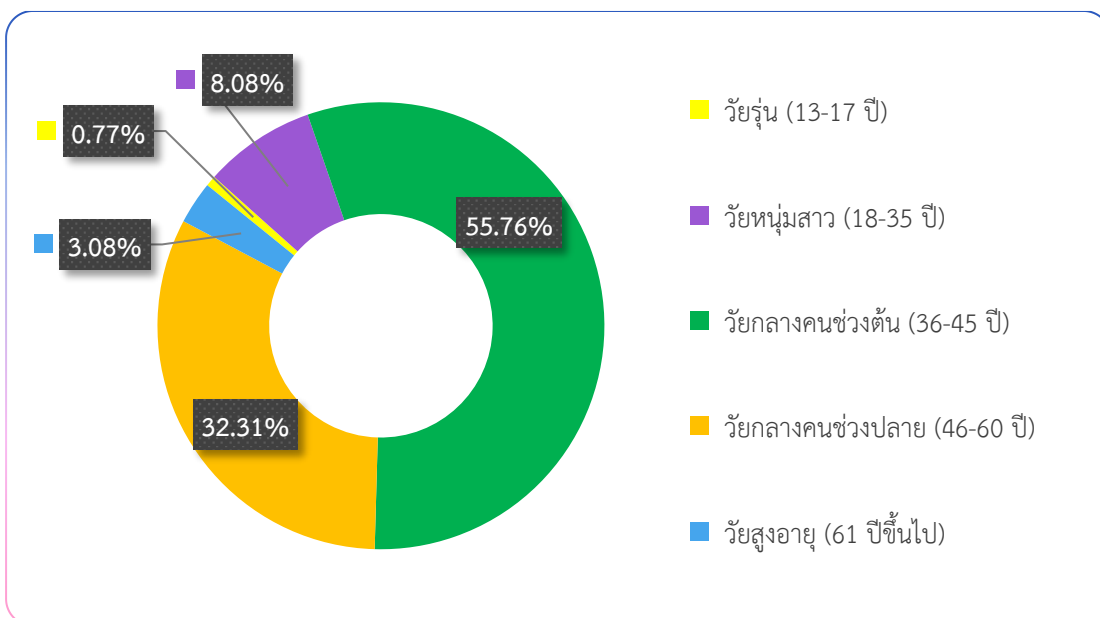
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 260)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	75	28.85
หญิง	185	71.15
อายุ		
วัยรุ่น (13-17 ปี)	2	0.77
วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี)	21	8.08
วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี)	145	55.76
วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี)	84	32.31
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	8	3.08
สถานภาพสมรส		
โสด	7	2.69
สมรส	244	93.85
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	9	3.46
ระดับการศึกษา		
ไม่รู้หนังสือ	1	0.38
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	176	67.69
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	9	3.46
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	14	5.39
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	46	17.69
ปริญญาตรี	14	5.39
อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	1	0.38
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	46	17.69
พนักงานเอกชน	4	1.54
รับจ้างทั่วไป	62	23.85
เกษตรกร	138	53.08
ว่างงาน	8	3.08
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	0.38
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	1	0.38
ไม่เกิน 5,000 บาท	14	5.38
5,001-10,000 บาท	146	56.16
10,001-15,000 บาท	54	20.77
15,001-20,000 บาท	38	14.62
20,001-25,000 บาท	6	2.31
25,001-30,000 บาท	1	0.38

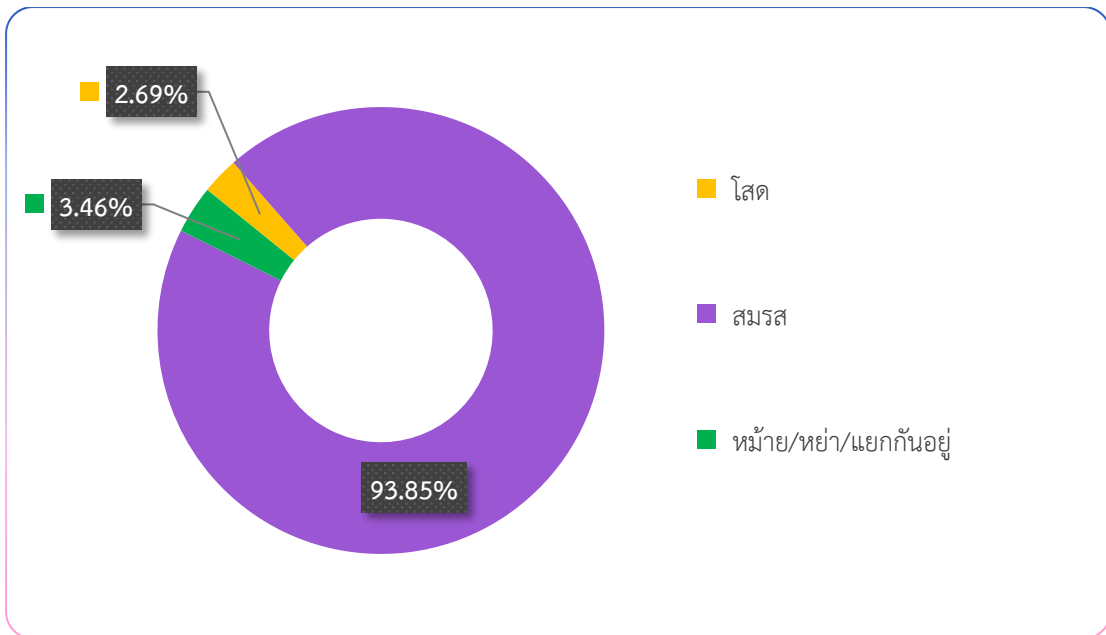
จากตารางที่ 4.7 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้ในช่วง 5,001-10,000 บาท แสดงดังแผนภูมิ



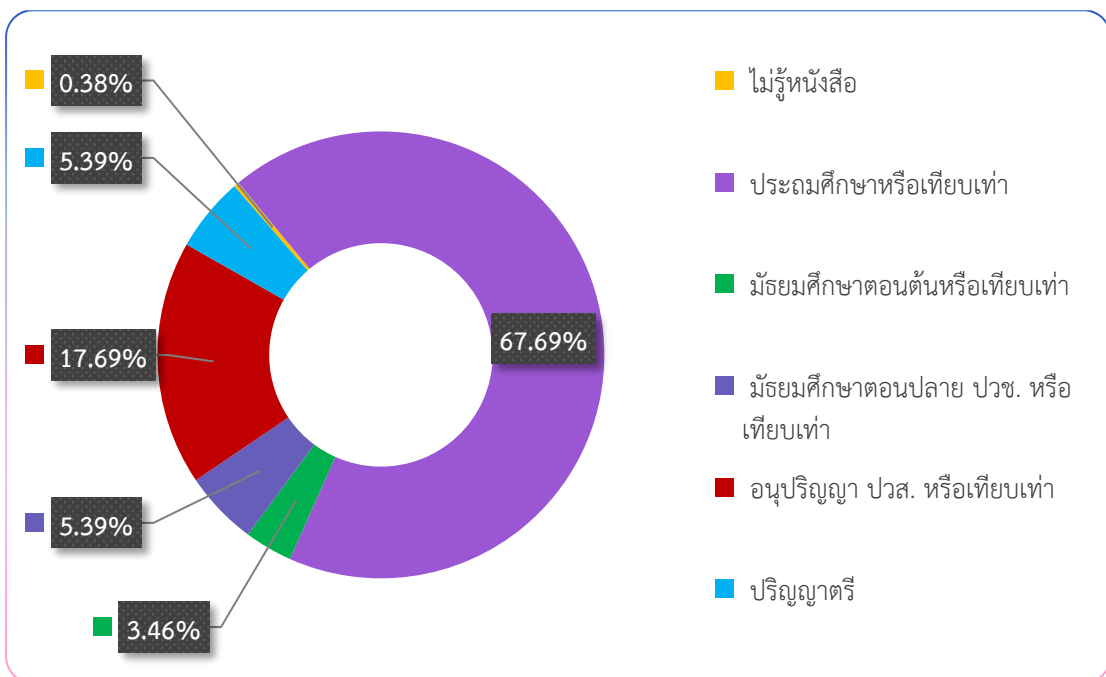
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



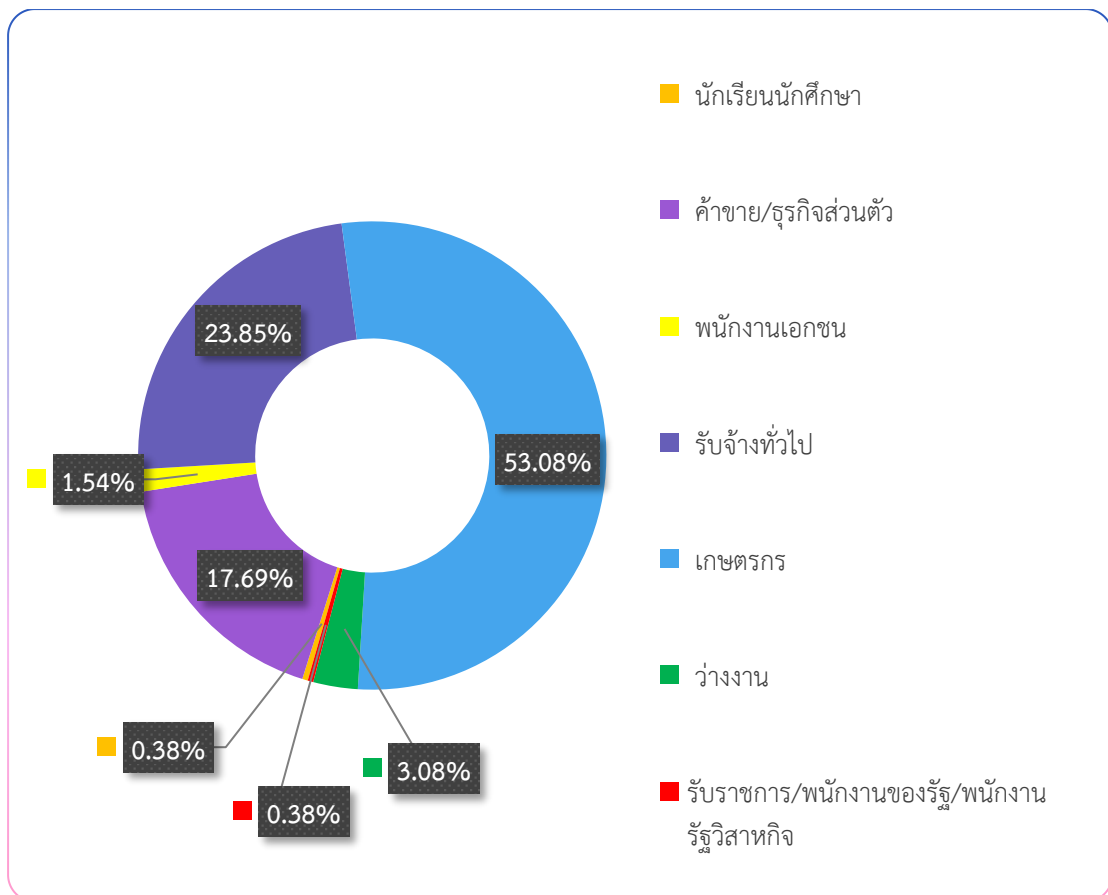
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ



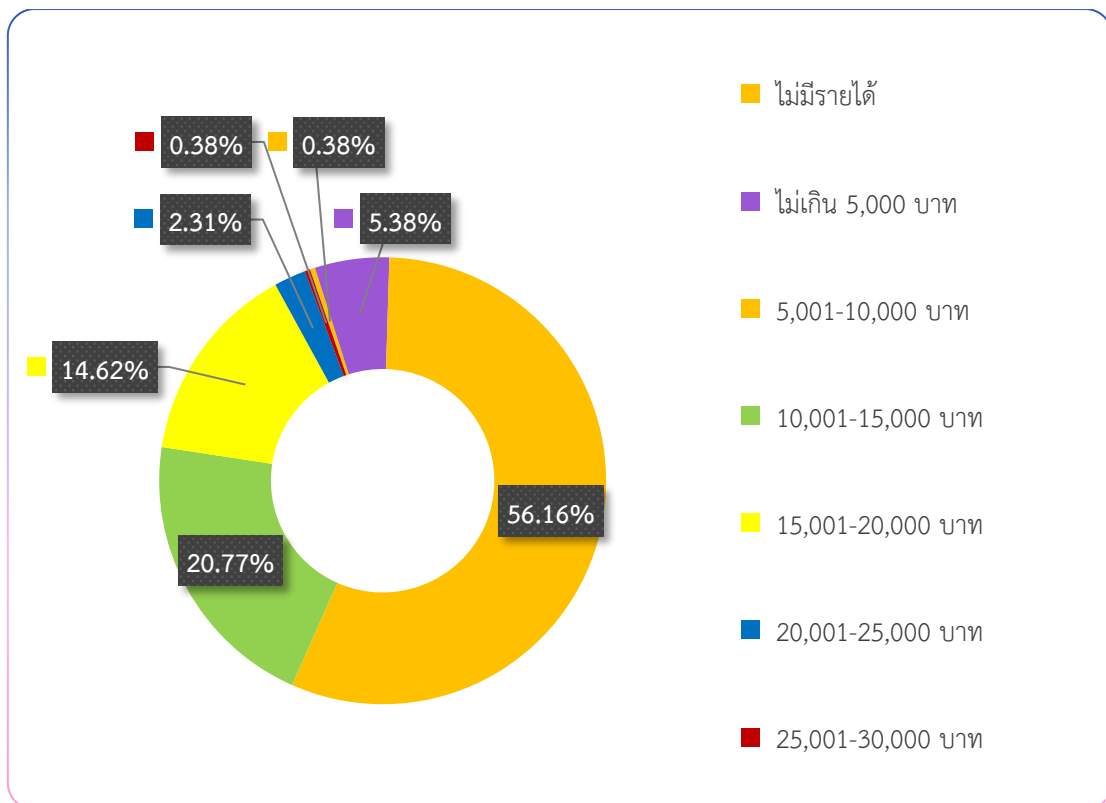
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.12 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ (n = 260)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.05	0.23	81.00	มาก
ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.10	0.21	82.00	มาก
ด้านรายได้หรือภาษี	3.98	0.22	79.60	มาก
ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.01	0.22	80.20	มาก
รวม	4.04	0.22	80.80	มาก

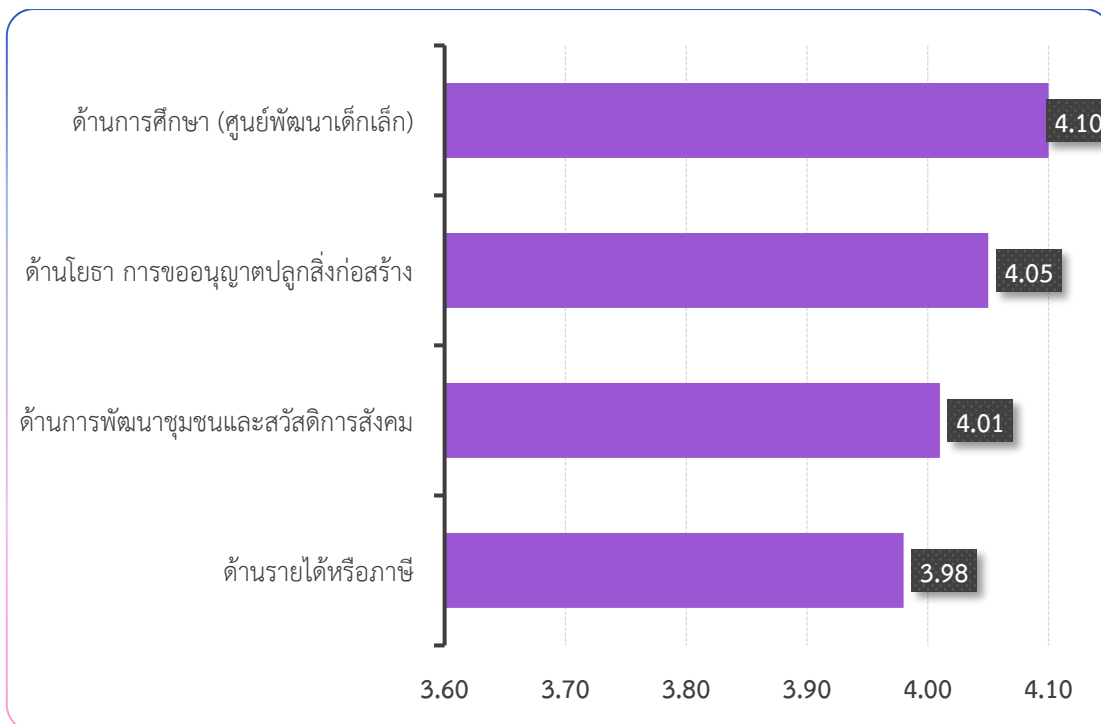
จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ด้านรายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60



ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

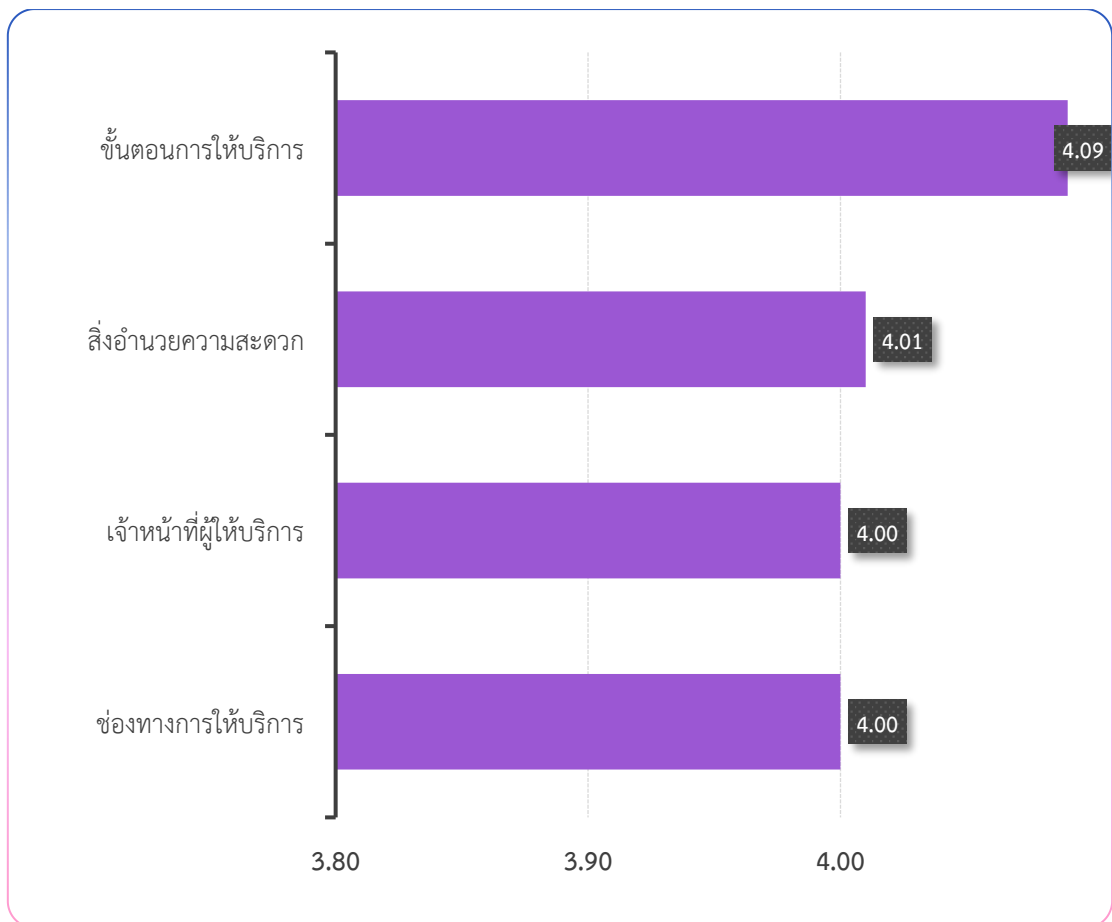
ประเด็น (n = 260)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ	4.09	0.31	81.80	มาก
ช่องทางการให้บริการ	4.00	0.32	80.00	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.00	0.31	80.00	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	0.33	80.20	มาก

จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ช่องทางการให้บริการ** และ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 และ 0.31 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00



ภาพที่ 4.14 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็น (n = 30)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.04	0.29	80.80	มาก
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	3.90	0.71	78.00	มาก
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนตามที่ประกาศไว้	4.13	0.73	82.60	มาก
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว	4.10	0.66	82.00	มาก
1.4 แบบฟอร์มขอรับบริการ มีความกระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล	3.93	0.64	78.60	มาก
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	4.13	0.73	82.60	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.04	0.33	80.80	มาก
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์	3.60	0.67	72.00	มาก
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ทางโทรศัพท์ ฯลฯ	3.87	0.63	77.40	มาก
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	3.97	0.67	79.40	มาก
2.4 มีช่องทางให้ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.40	0.67	88.00	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น	4.37	0.76	87.40	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.03	0.32	80.60	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.00	0.53	80.00	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.63	0.72	72.60	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเรื่องขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ	4.03	0.67	80.60	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.10	0.66	82.00	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.37	0.72	87.40	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.07	0.32	81.40	มาก
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน	4.00	0.74	80.00	มาก
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.90	0.80	78.00	มาก
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น	4.00	0.64	80.00	มาก
4.4 มีกล่องรับความคิดเห็นหรือแบบสอบถาม เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.13	0.63	82.60	มาก
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	4.33	0.66	86.60	มากที่สุด
ภาพรวม	4.05	0.23	81.00	มาก

จากตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **ขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมเท่ากันในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 และ 0.33 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. มีช่องทางให้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

2. มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 และ 0.72 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

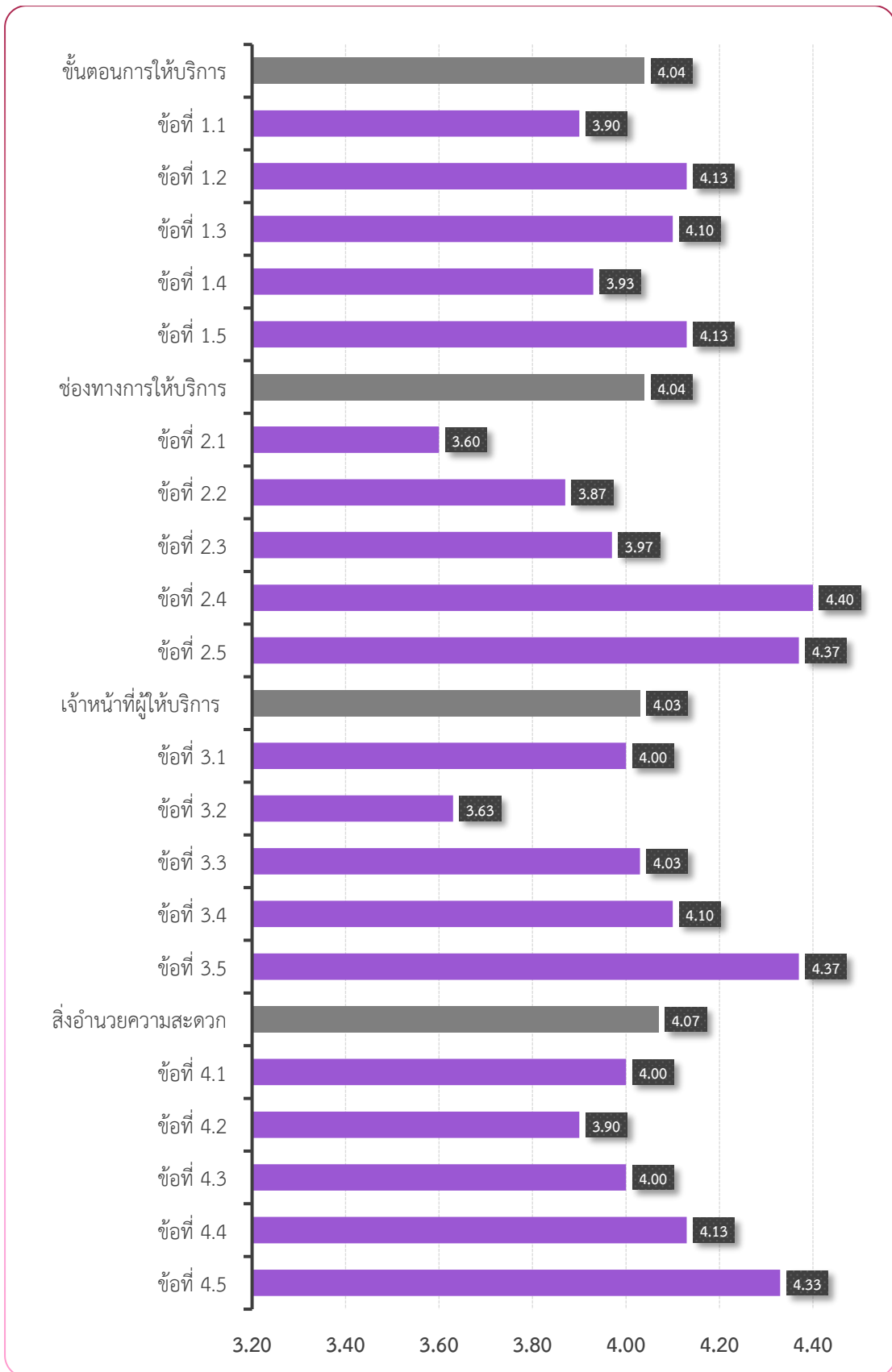
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.00

2. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.60

3. มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ทางโทรศัพท์ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.40



ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ประเด็น (n = 59)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.19	0.33	83.80	มาก
1.1 มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน	4.15	0.76	83.00	มาก
1.2 มีกระบวนการรับสมัครเด็กนักเรียนที่โปร่งใสและเป็นธรรม	4.25	0.63	85.00	มากที่สุด
1.3 มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง	4.08	0.62	81.60	มาก
1.4 มีการส่งบันทึกพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง	4.24	0.70	84.80	มากที่สุด
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการหรือให้ข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.22	0.77	84.40	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.05	0.33	81.00	มาก
2.1 ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ เป็นต้น	3.63	0.79	72.60	มาก
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	3.95	0.47	79.00	มาก
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.03	0.52	80.60	มาก
2.4 มีช่องทางให้ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ	4.47	0.73	89.40	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว อีเมล ไลน์ เป็นต้น	4.15	0.74	83.00	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.07	0.26	81.40	มาก
3.1 บุคลากรที่ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม	3.71	0.74	74.20	มาก
3.2 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.97	0.64	79.40	มาก
3.3 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยาและพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ ที่เน้นผู้เรียน ประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน	4.12	0.56	82.40	มาก
3.4 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.29	0.62	85.80	มากที่สุด
3.5 บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็กอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.29	0.67	85.80	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	0.31	81.80	มาก
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ และจุดรับส่งเด็ก อย่างชัดเจน	3.92	0.77	78.40	มาก
4.2 มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับส่ง จุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครอง ที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.90	0.78	78.00	มาก
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์ ของเล่น เครื่องเล่นสนาม มุมพัฒนาการต่าง ๆ สื่อ หนังสือ วัสดุการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับจำนวนเด็กเล็ก และแต่ละช่วงวัยของเด็กเล็ก	4.08	0.53	81.60	มาก
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม สื่อออนไลน์ เป็นต้น	4.34	0.71	86.80	มากที่สุด
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ อาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการแก่เด็ก พื้นที่สำหรับนอนกลางวัน ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการของผู้ปกครอง เป็นต้น	4.22	0.62	84.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.10	0.21	82.00	มาก

จากตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. มีการส่งเสริมพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

2. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม สื่อออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80

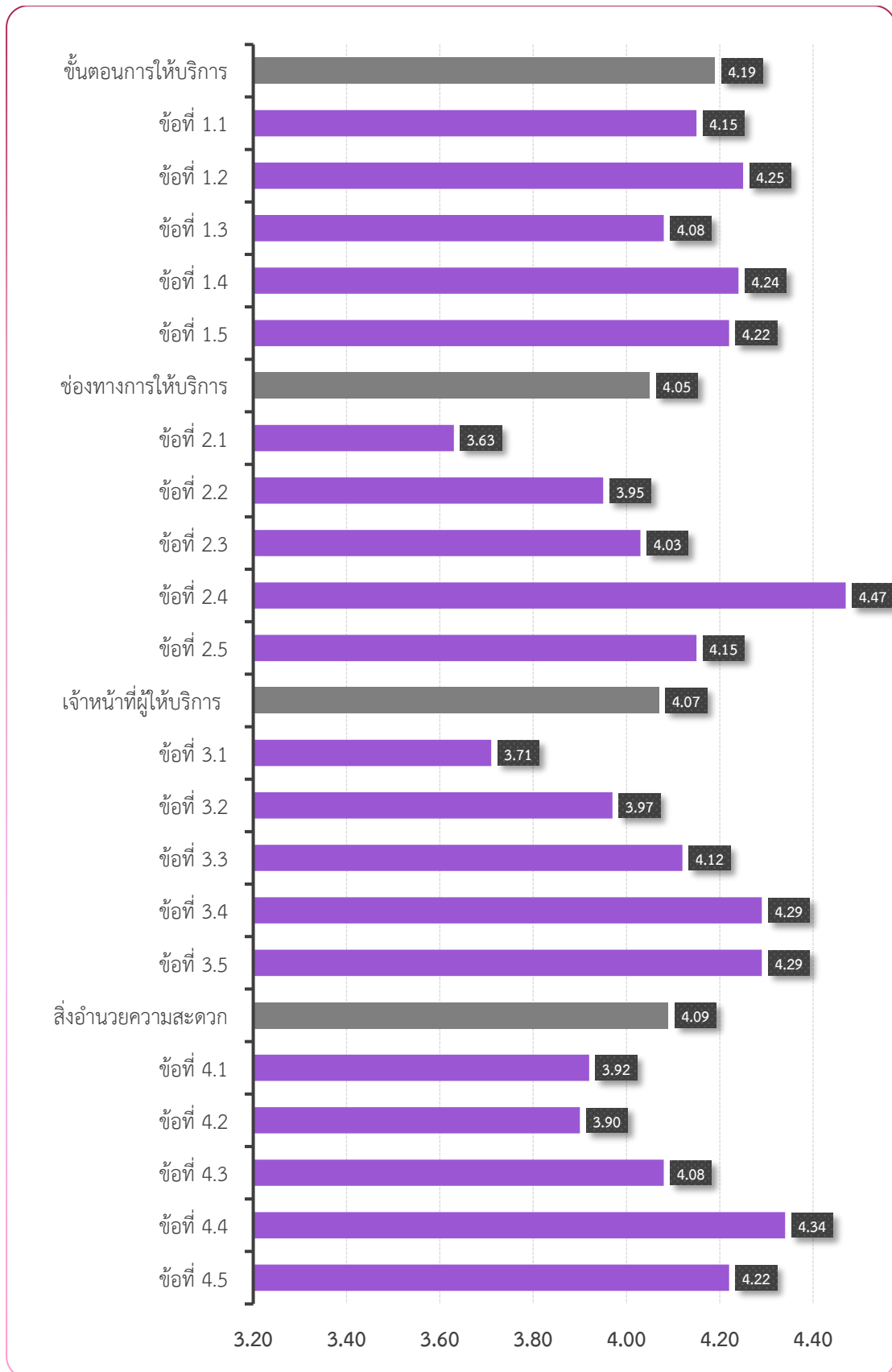
3. บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น และบุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็กอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 และ 0.67 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.60

2. บุคลากรที่ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.20

3. มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับส่ง จุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครองที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00



ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านการศึกษา
(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็น (n = 83)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.19	0.67	83.80	มาก
1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.06	0.80	81.20	มาก
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน	3.93	0.71	78.60	มาก
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว	3.96	0.72	79.20	มาก
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด	4.06	0.79	81.20	มาก
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	3.96	0.30	79.20	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	3.70	0.69	74.00	มาก
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์	3.81	0.69	76.20	มาก
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ	3.95	0.71	79.00	มาก
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	4.16	0.71	83.20	มาก
2.4 มีช่องทางให้ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.18	0.65	83.60	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น	3.96	0.34	79.20	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.88	0.74	77.60	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ	3.78	0.68	75.60	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.00	0.81	80.00	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ	4.08	0.63	81.60	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.05	0.71	81.00	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.95	0.31	79.00	มาก
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.86	0.72	77.20	มาก
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน	3.76	0.71	75.20	มาก
4.2 จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.29	0.70	85.80	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยา ลบคำผิด กาว เป็นต้น	4.31	0.69	86.20	มากที่สุด
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.30	0.72	86.00	มากที่สุด
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ	4.29	0.71	85.80	มากที่สุด
ภาพรวม	4.28	0.50	85.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **ช่องทางการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมเท่ากันในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 และ 0.34 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

2. มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

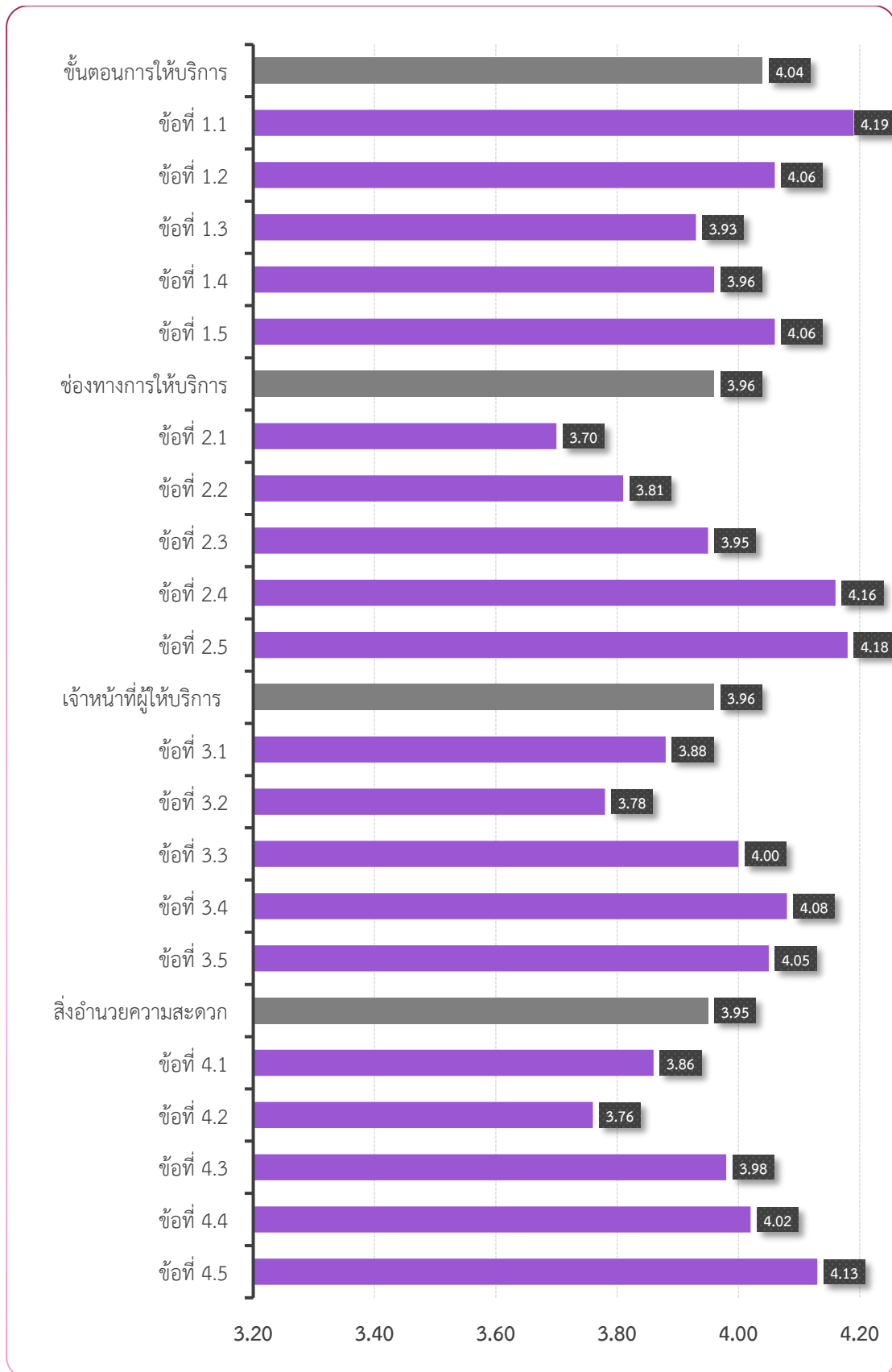
3. มีช่องทางให้ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.00

2. จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.20

3. มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.60



ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น (n = 88)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.08	0.29	81.60	มาก
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบกฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.19	0.66	83.80	มาก
1.2 การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ	4.11	0.73	82.20	มาก
1.3 การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีการบริการที่หลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ	3.94	0.67	78.80	มาก
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.07	0.60	81.40	มาก
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ	4.08	0.79	81.60	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.00	0.29	80.00	มาก
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น	3.88	0.74	77.60	มาก
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ สำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	3.88	0.69	77.60	มาก
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ	3.85	0.62	77.00	มาก
2.4 มีช่องทางให้ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.14	0.73	82.80	มาก
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อออนไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น	4.26	0.69	85.20	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.99	0.30	79.80	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ	3.98	0.68	79.60	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.81	0.71	76.20	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวก เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ	3.92	0.70	78.40	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.09	0.67	81.80	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.15	0.69	83.00	มาก
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	0.34	79.60	มาก
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ อย่างชัดเจน	3.91	0.71	78.20	มาก
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.98	0.73	79.60	มาก
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยาลบ คำผิด กาว เป็นต้น	4.02	0.74	80.40	มาก
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ระบบออนไลน์	3.91	0.65	78.20	มาก
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	4.07	0.58	81.40	มาก
ภาพรวม	4.01	0.22	80.20	มาก

จากตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อออนไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

2. มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

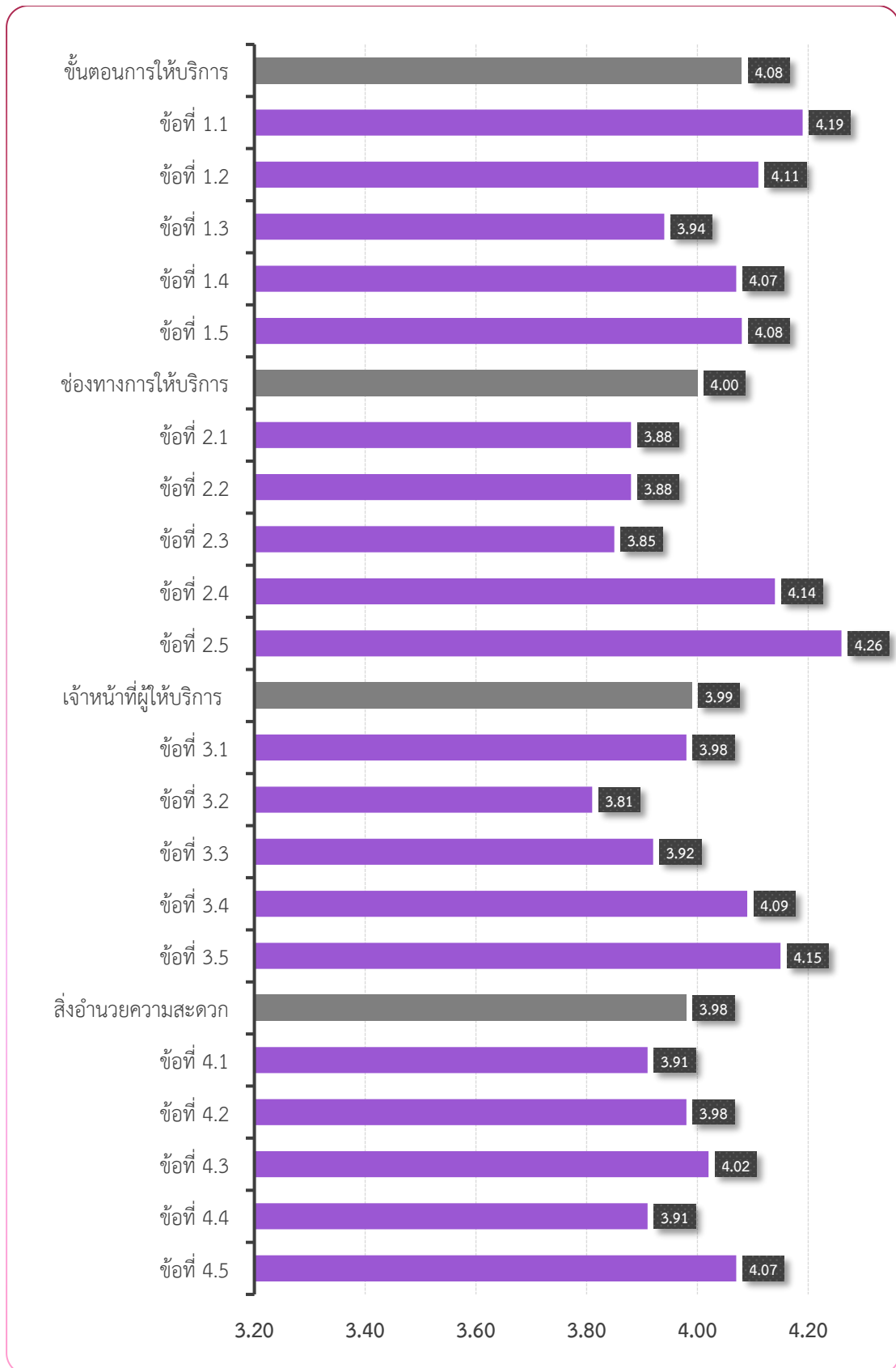
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.20

2. พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00

3. ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น และมีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 และ 0.69 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60



ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านการพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ

การใช้บริการ	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
ประเภทผู้รับบริการ				
ประชาชนทั่วไป	4.02	0.22	80.40	มาก
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	4.05	-	81.00	มาก
หน่วยงานภาครัฐ	3.95	-	79.00	มาก
หน่วยงานภาคเอกชน	4.13	0.11	82.60	มาก
ช่องทางการขอรับบริการ				
มาติดต่อที่สำนักงาน	4.07	0.21	81.40	มาก
โทรศัพท์	4.07	0.19	81.40	มาก
หนังสือ/จดหมาย	3.86	0.18	77.20	มาก
ช่องทางอื่น ๆ	-	-	-	-
วัน				
จันทร์	3.99	0.18	79.80	มาก
อังคาร	4.08	0.19	81.60	มาก
พุธ	4.02	0.24	80.40	มาก
พฤหัสบดี	4.01	0.23	80.20	มาก
ศุกร์	3.96	0.26	79.20	มาก
เวลา				
-	-	-	-	-
8.30 - 10.00 น.	4.06	0.14	81.20	มาก
10.01 - 12.00 น.	4.01	0.22	80.20	มาก
12.01 - 14.00 น.	4.07	0.26	81.40	มาก
14.01 - ปิด	-	-	-	-
ระยะเวลาที่ใช้				
ครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า	3.95	0.18	79.00	มาก
31 นาที - 1 ชั่วโมง	4.10	0.22	82.00	มาก
ระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง	4.02	0.40	80.40	มาก
ระหว่าง 2 - 3 ชั่วโมง	4.10	-	82.00	มาก
ระหว่าง 3 - 4 ชั่วโมง	3.74	0.08	74.80	มาก
มากกว่า 4 ชั่วโมง	3.74	0.06	74.80	มาก

จากตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

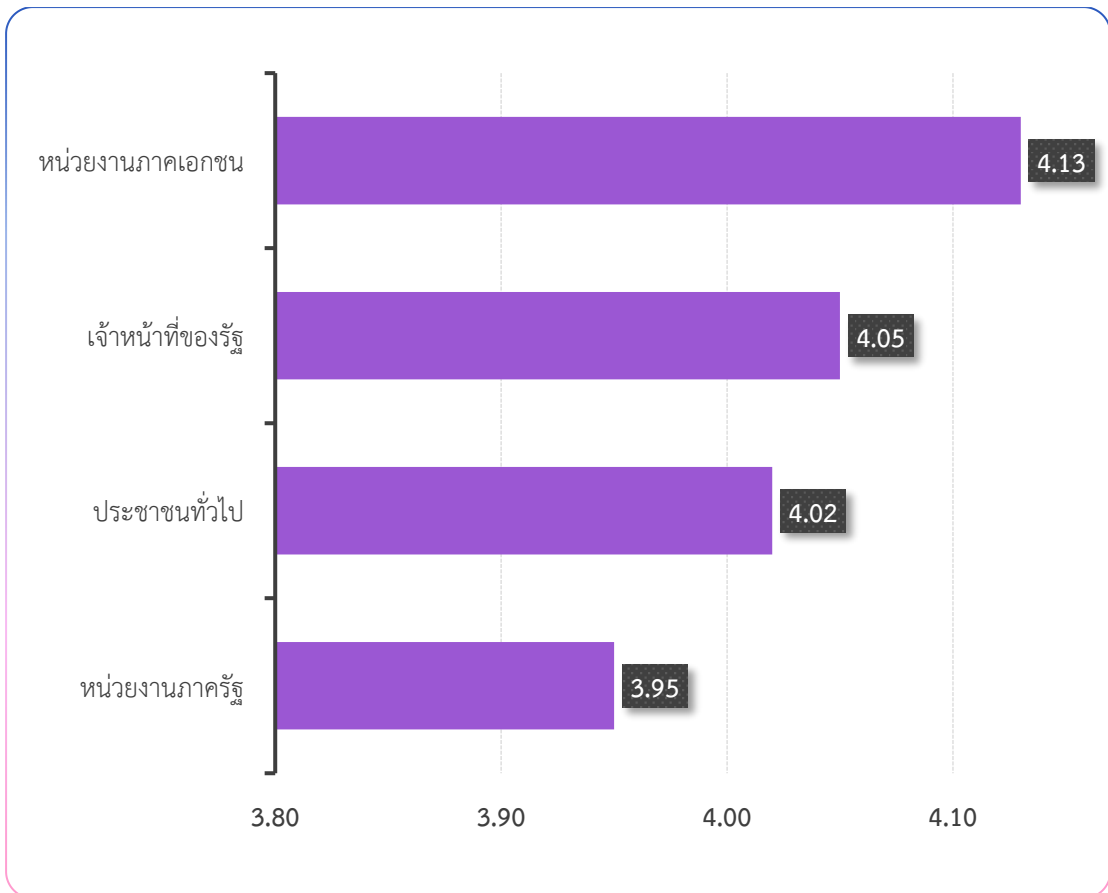
จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละประเภทมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยหน่วยงานภาคเอกชน มีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.11 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีค่าเฉลี่ย 4.05 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพราะมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 ประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 และต่ำที่สุด คือ หน่วยงานภาครัฐ มีค่าเฉลี่ย 3.95 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพราะมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00

จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมาติดต่อที่สำนักงาน / ช่องทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 4.07 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 และ 0.19 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 และต่ำที่สุด คือ ช่องทางหนังสือ/จดหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.18 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

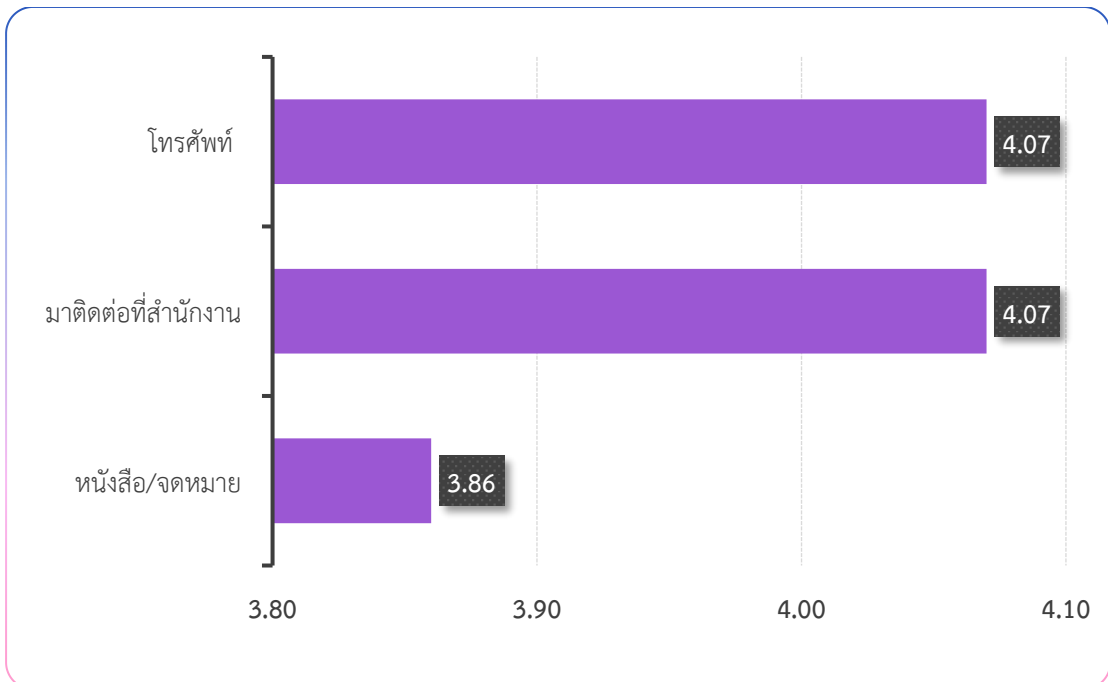
จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยวันอังคาร มีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.19 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 รองลงมา คือ วันพุธ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 วันพฤหัสบดี มีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 วันจันทร์ มีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.18 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80 และต่ำที่สุด คือ วันศุกร์ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20

จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. มีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. มีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.14 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. มีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

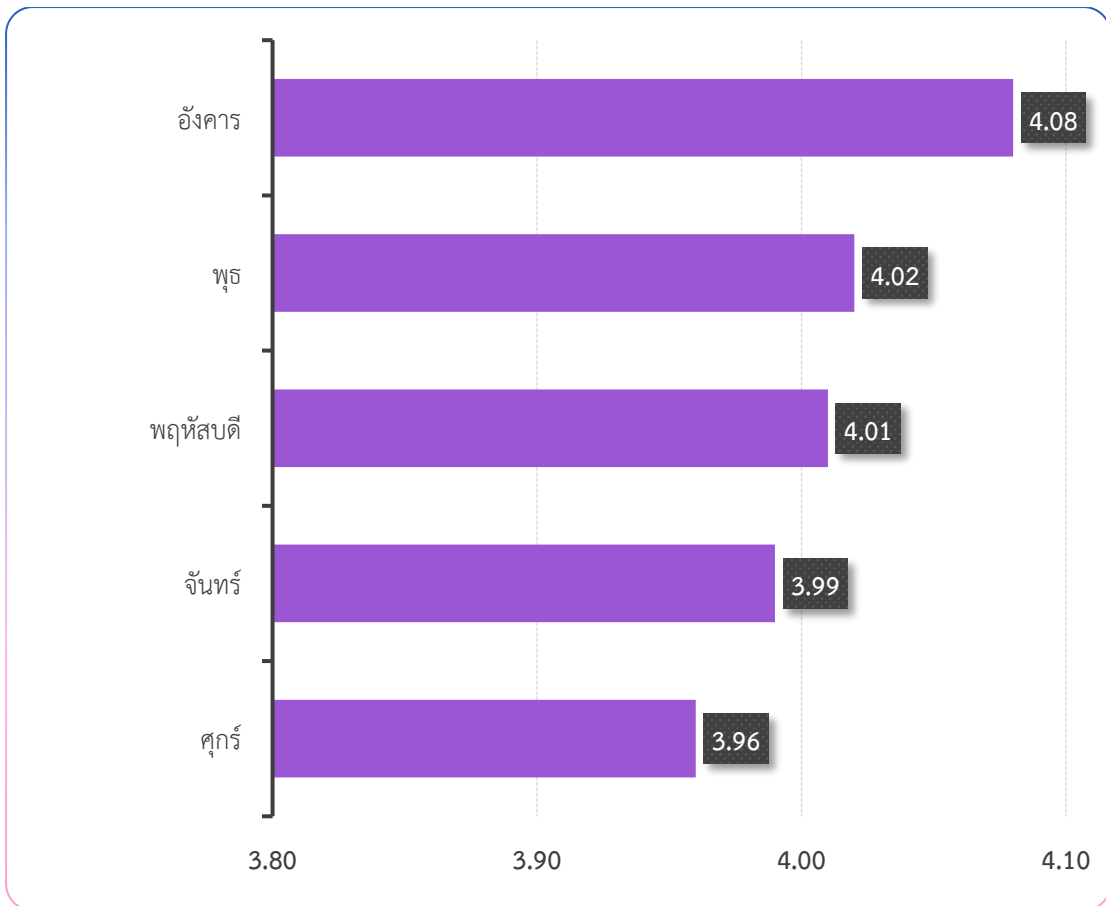
จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละระยะเวลาที่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยระยะเวลา 31 นาที – 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 และระยะเวลา ระหว่าง 2 – 3 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.10 เท่ากัน (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 รองลงมา คือ ระยะเวลา ระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 ระยะเวลาครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า มีค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.18 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00 และต่ำที่สุด คือ ระยะเวลา ระหว่าง 3 - 4 ชั่วโมง และ มากกว่า 4 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.74 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.08 และ 0.06 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.80



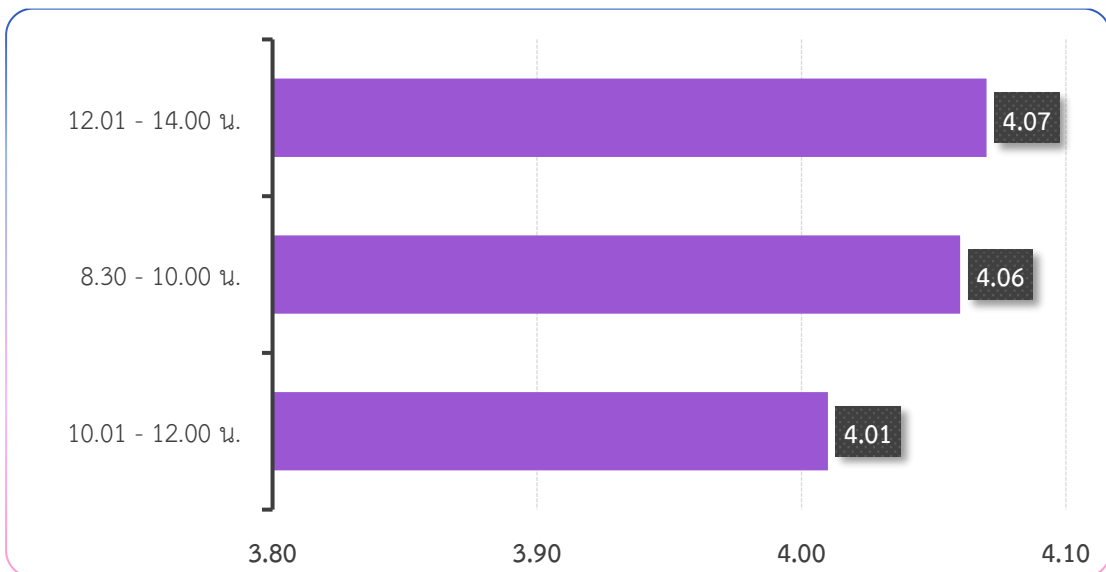
ภาพที่ 4.19 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ



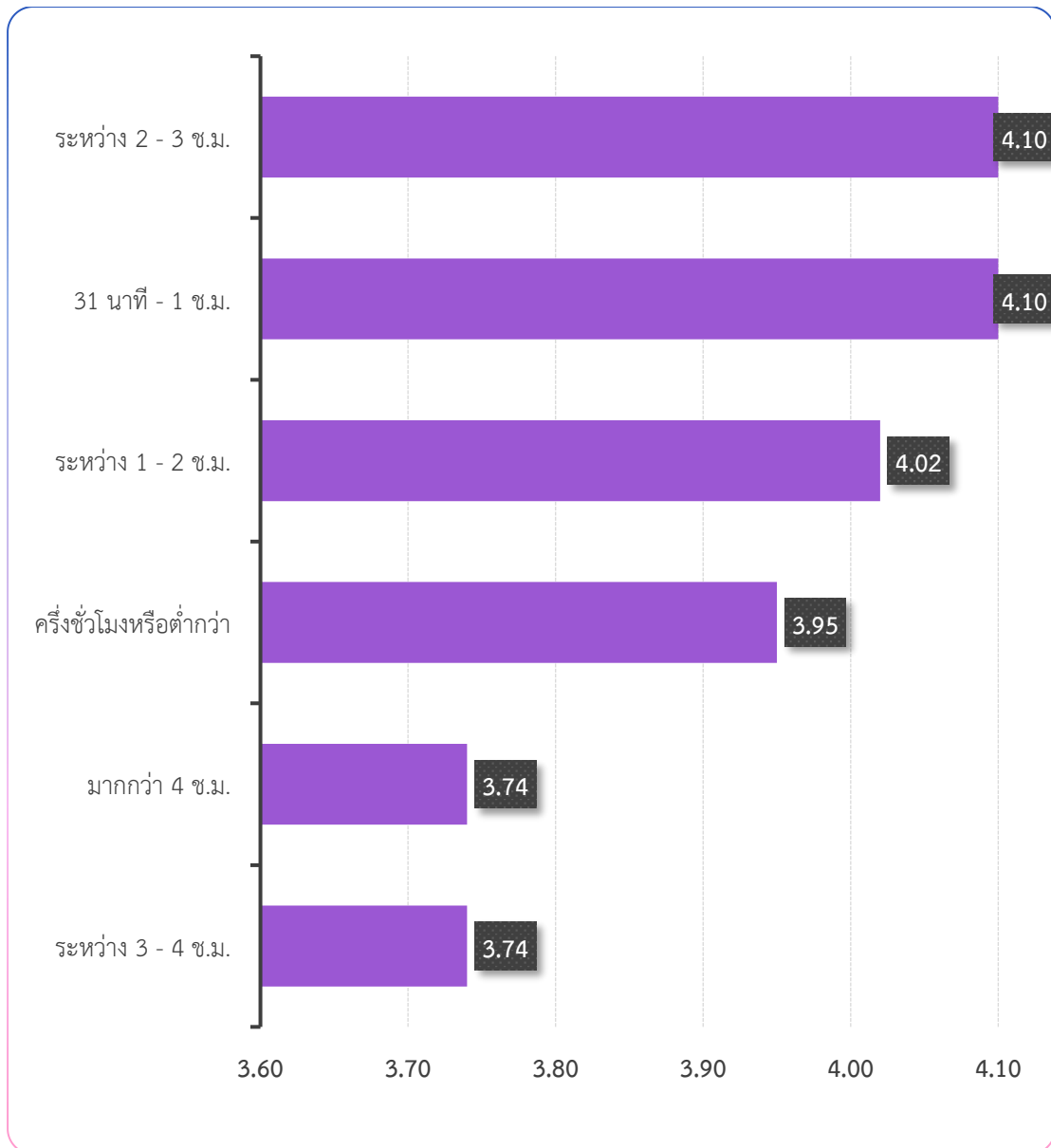
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ



ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่รับบริการ



ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเวลาที่รับบริการ



ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการ

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
เพศ				
ชาย	4.01	0.22	80.20	มาก
หญิง	4.03	0.23	80.60	มาก
อายุ				
วัยรุ่น (13-17 ปี)	3.65	0.00	73.00	มาก
วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี)	4.05	0.24	81.00	มาก
วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี)	3.98	0.19	79.60	มาก
วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี)	4.12	0.24	82.40	มาก
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	3.90	-	78.00	มาก
สถานภาพสมรส				
โสด	4.02	0.26	80.40	มาก
สมรส	4.03	0.22	80.60	มาก
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	3.98	0.21	79.60	มาก
ระดับการศึกษา				
ไม่รู้หนังสือ	4.00	-	80.00	มาก
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	4.07	0.22	81.40	มาก
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	3.92	0.16	78.40	มาก
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	3.86	0.20	77.20	มาก
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	3.89	0.15	77.80	มาก
ปริญญาตรี	4.16	0.16	83.20	มาก
อาชีพหลัก				
นักเรียน/นักศึกษา	3.95	-	79.00	มาก
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.03	0.24	80.60	มาก
พนักงานเอกชน	4.04	0.13	80.80	มาก
รับจ้างทั่วไป	4.01	0.20	80.20	มาก
เกษตรกร	4.04	0.22	80.80	มาก
ว่างงาน	3.86	0.26	77.20	มาก
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.05	-	81.00	มาก
รายได้ต่อเดือน				
ไม่มีรายได้	3.95	-	79.00	มาก
ไม่เกิน 5,000 บาท	3.85	0.20	77.00	มาก
5,001-10,000 บาท	4.06	0.21	81.20	มาก
10,001-15,000 บาท	4.08	0.22	81.60	มาก
15,001-20,000 บาท	3.88	0.14	77.60	มาก

ลักษณะส่วนบุคคล	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
20,001-25,000 บาท	3.92	0.25	78.40	มาก
25,001-30,000 บาท	3.80	-	76.00	มาก
มากกว่า 30,000 บาท	4.61	0.18	92.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 และเพศชาย อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 รองลงมา คือ วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.19 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60 วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00 และวัยรุ่น (13-17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00 (มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2 คน) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.00

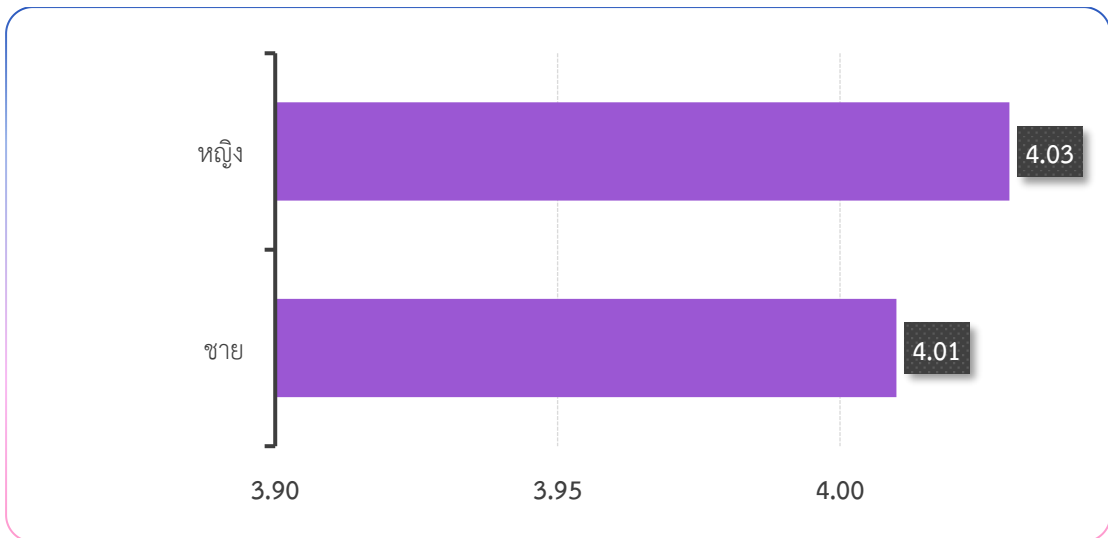
จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 รองลงมา คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.16 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 รองลงมา คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 ไม่รู้หนังสือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.16 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.15 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.80 และมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า

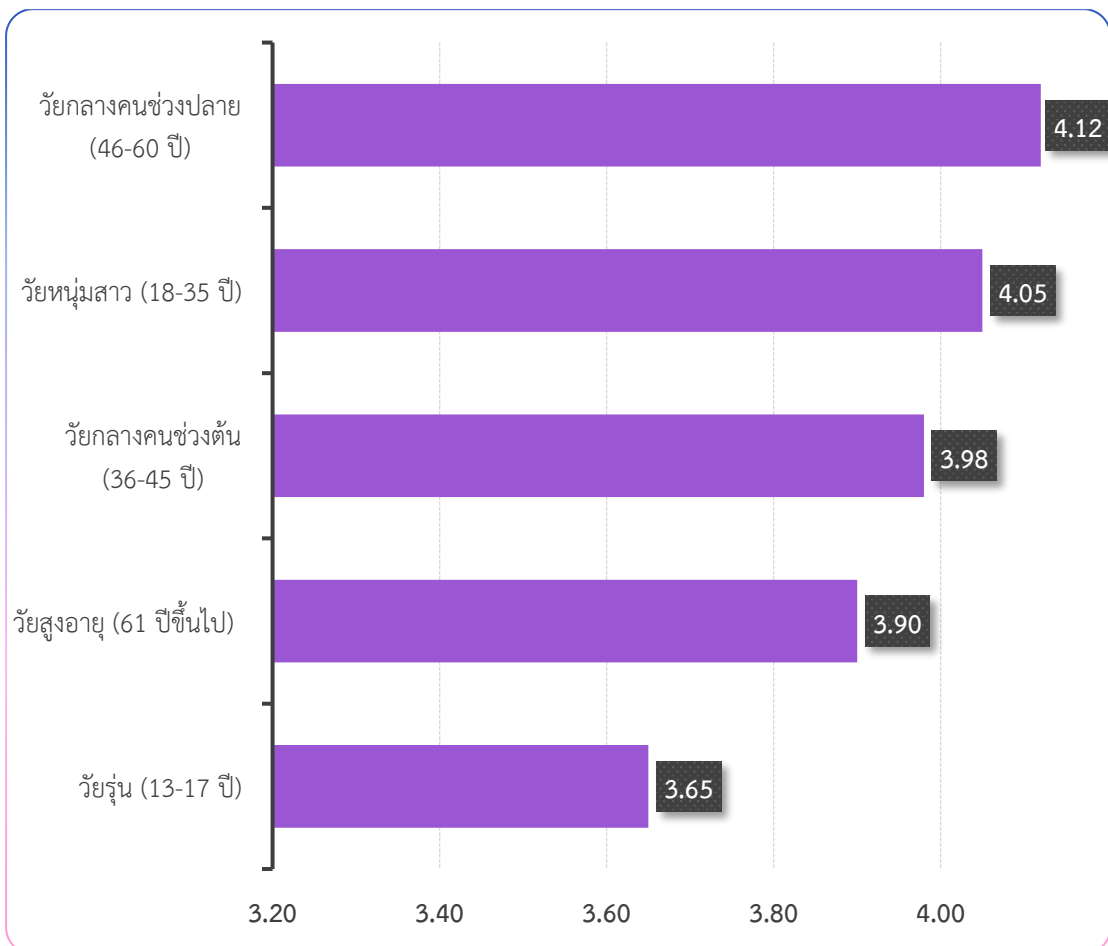
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

จำแนกตามตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 *(ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว)* คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 รองลงมา คือ พนักงานเอกชน และ เกษตรกร มีความพึงพอใจเท่ากันอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.13 และ 0.22 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 *(ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว)* คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00 และว่างงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

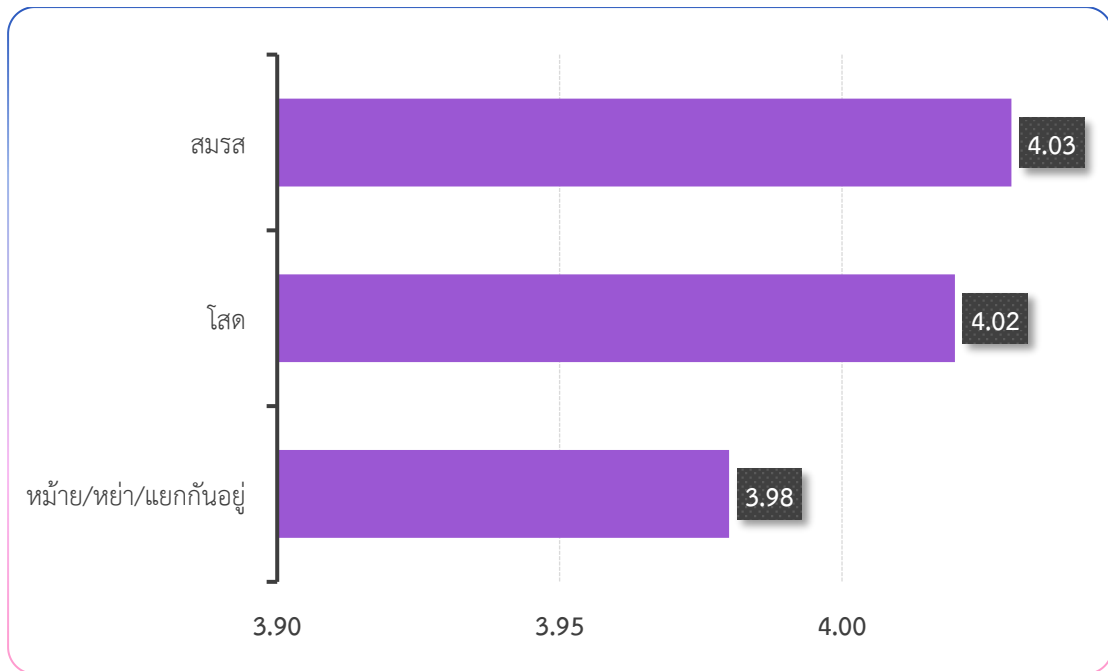
จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.21 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 *(ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว)* คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00 กลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.14 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60 กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.20 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00 และกลุ่มรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 *(ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงคนเดียว)* คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.00



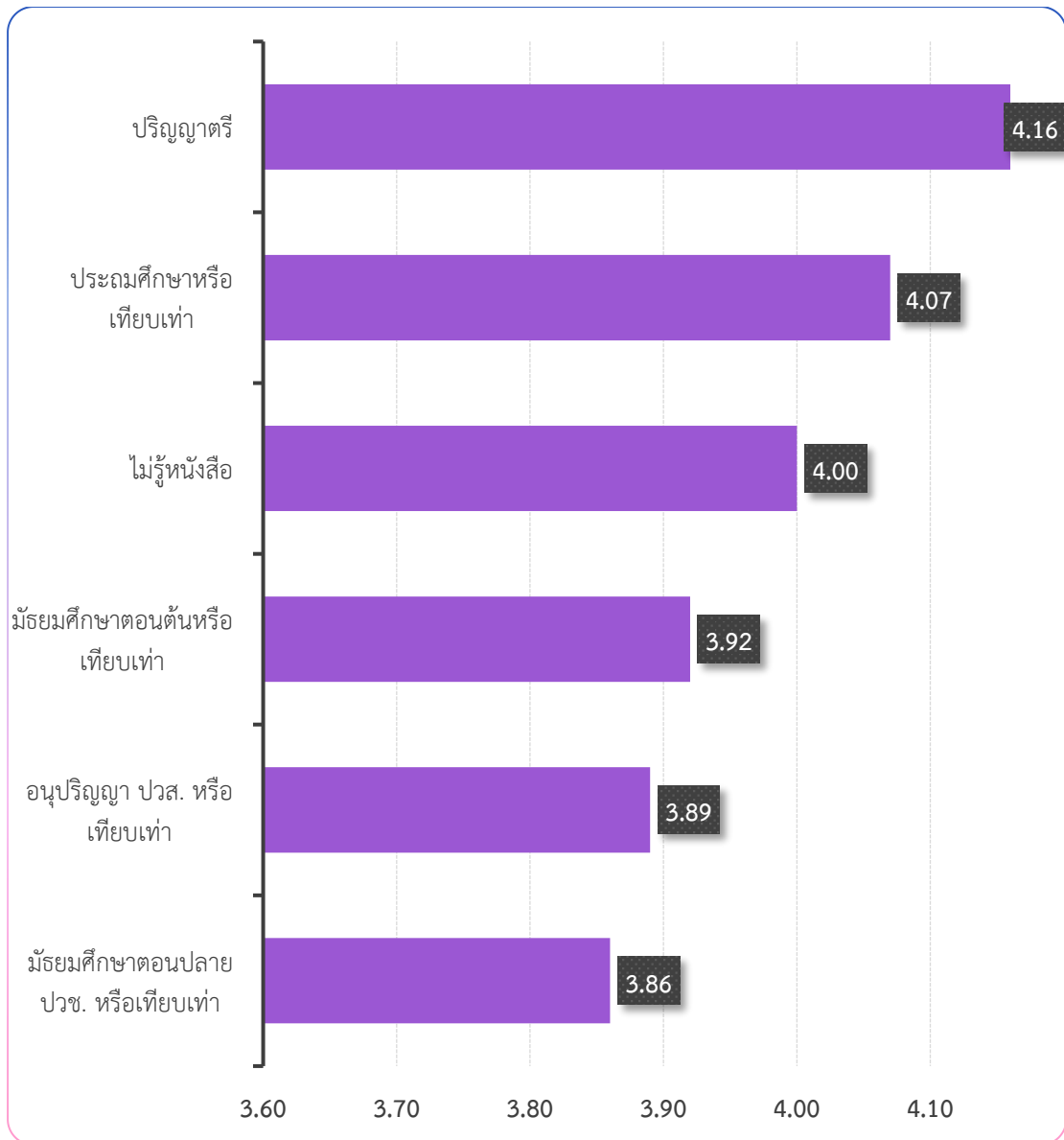
ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ



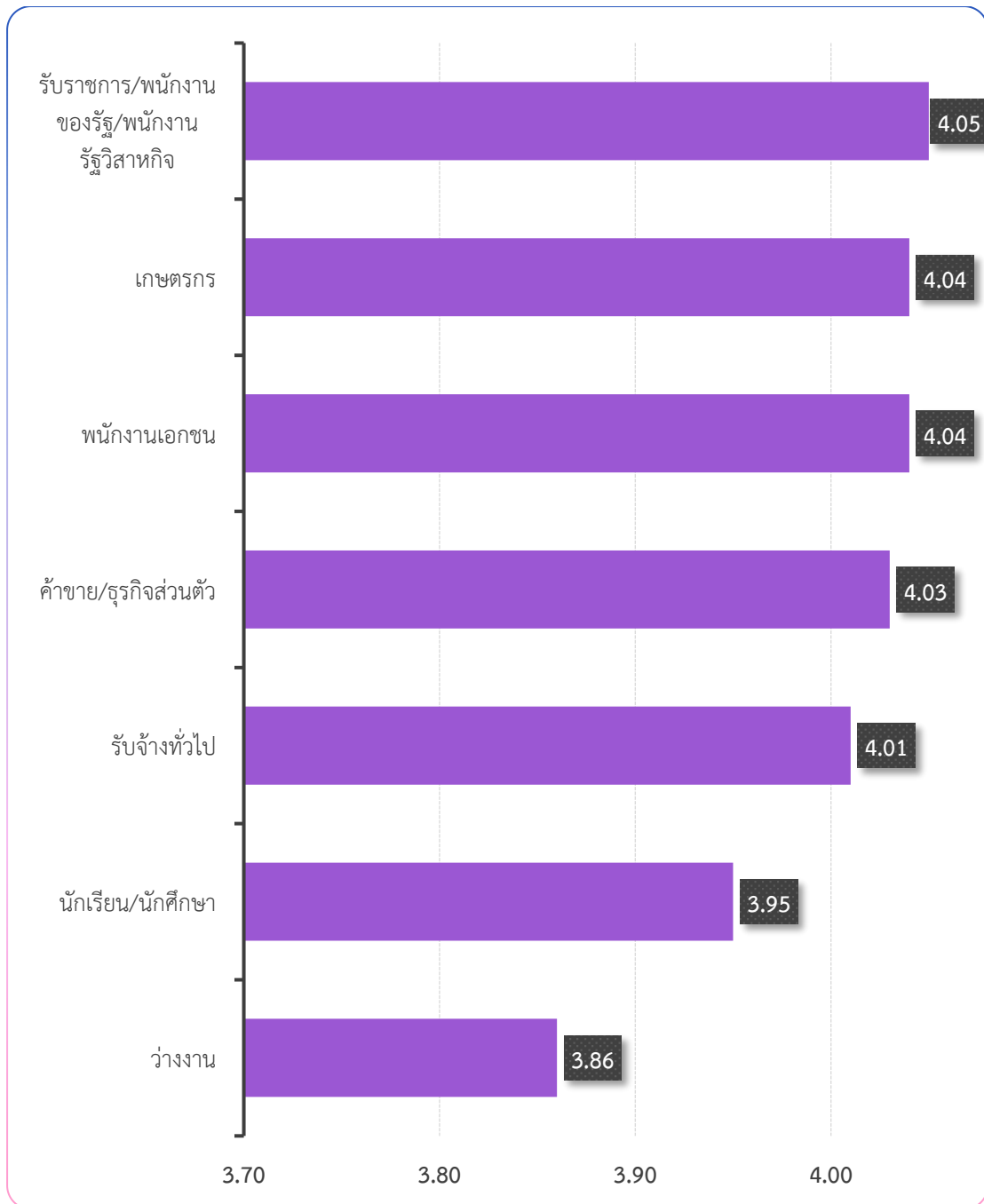
ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ



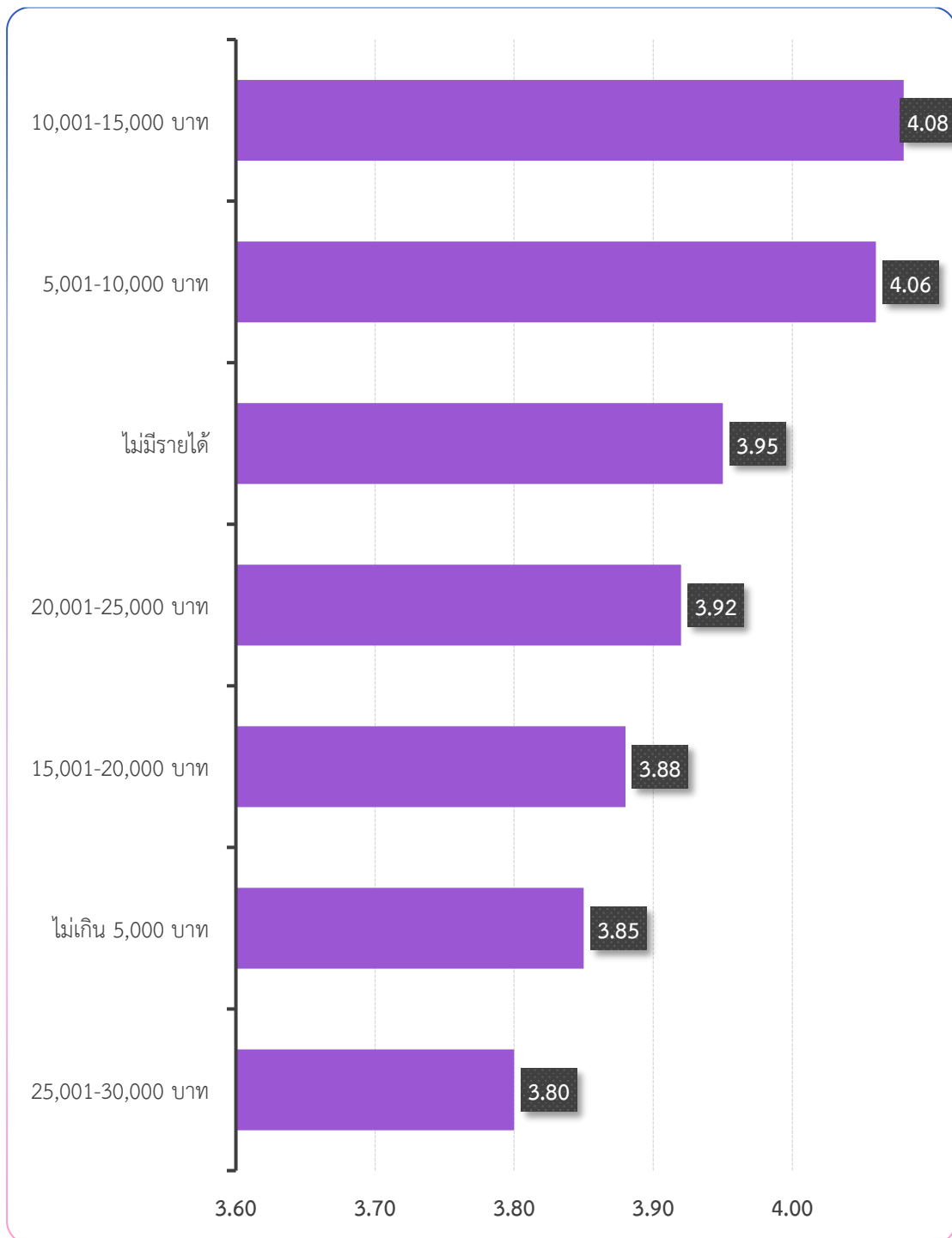
ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา



ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.16 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

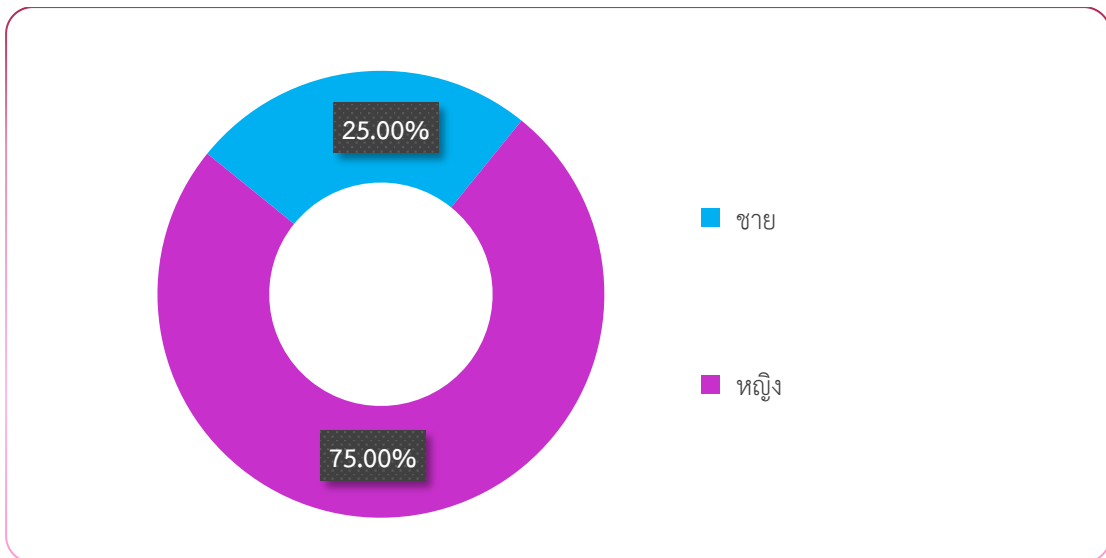
ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ควรซ่อมแซมถนนที่ชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ ให้อยู่ในสภาพที่ดี	12	30.78
ควรปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปาให้สะอาดและสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา	10	25.64
ควรประสานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อปรับปรุงการให้บริการไฟฟ้าเนื่องจากไฟตกหรือดับบ่อย	9	23.08
ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่ถนนสาธารณะเพิ่มเติม	6	15.38
ต้องการให้เจ้าหน้าที่ อสม. เข้าถึงประชาชนให้มากยิ่งขึ้น	1	2.56
ควรเพิ่มจำนวนของเล่นในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและติดตั้งของเล่นแบบใหม่ที่ทันสมัยเพิ่มเติม	1	2.56
รวม	39	100.00

จากตารางที่ 4.16 แสดงข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ควรซ่อมแซมถนนที่ชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ ให้อยู่ในสภาพที่ดี ควรรีบดำเนินการแก้ไขมากที่สุด มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.78 รองลงมา คือ ควรปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปาให้สะอาดและสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 ควรประสานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อปรับปรุงการให้บริการไฟฟ้าเนื่องจากไฟตกหรือดับบ่อย มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่ถนนสาธารณะเพิ่มเติม มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 และ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ อสม. เข้าถึงประชาชนให้มากยิ่งขึ้น / ควรเพิ่มจำนวนของเล่นในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและติดตั้งของเล่นแบบใหม่ที่ทันสมัยเพิ่มเติม มีจำนวนประเด็นละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56 ในแต่ละประเด็น

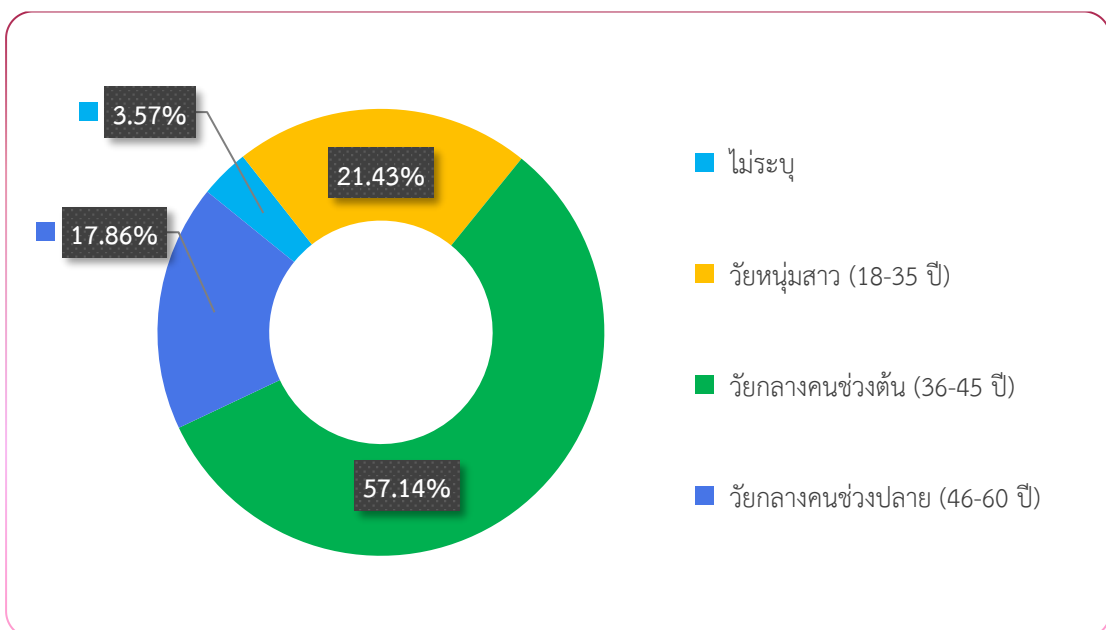
ส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ
 ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 28)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	7	25.00
หญิง	21	75.00
อายุ		
ไม่ระบุ	1	3.57
วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี)	6	21.43
วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี)	16	57.14
วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี)	5	17.86
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	21.43
ปริญญาตรี	14	50.00
สูงกว่าปริญญาตรี	8	28.57
ประเภทตำแหน่ง		
ลูกจ้างชั่วคราว	10	35.72
ลูกจ้างประจำ	3	10.71
พนักงานราชการ	1	3.57
ข้าราชการ	14	50.00
สังกัดฝ่ายงาน		
ไม่ระบุ	2	7.14
สำนักงานปลัด	6	21.43
งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	6	21.43
งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	8	28.57
งานรายได้หรือภาษี	6	21.43
ระยะเวลาการทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	3	10.71
5-10 ปี	10	35.72
11-15 ปี	9	32.14
16-20 ปี	2	7.14
มากกว่า 20 ปี	4	14.29

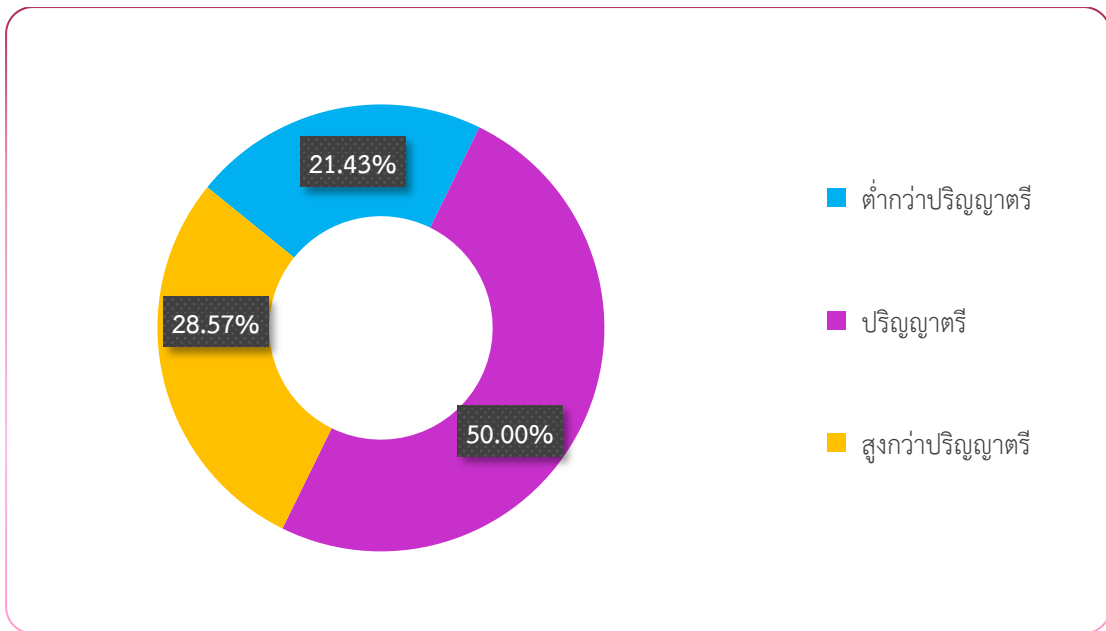
จากตารางที่ 4.17 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง มีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นข้าราชการมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และมีระยะเวลาการทำงาน 5 - 10 ปี แสดงดังแผนภูมิ



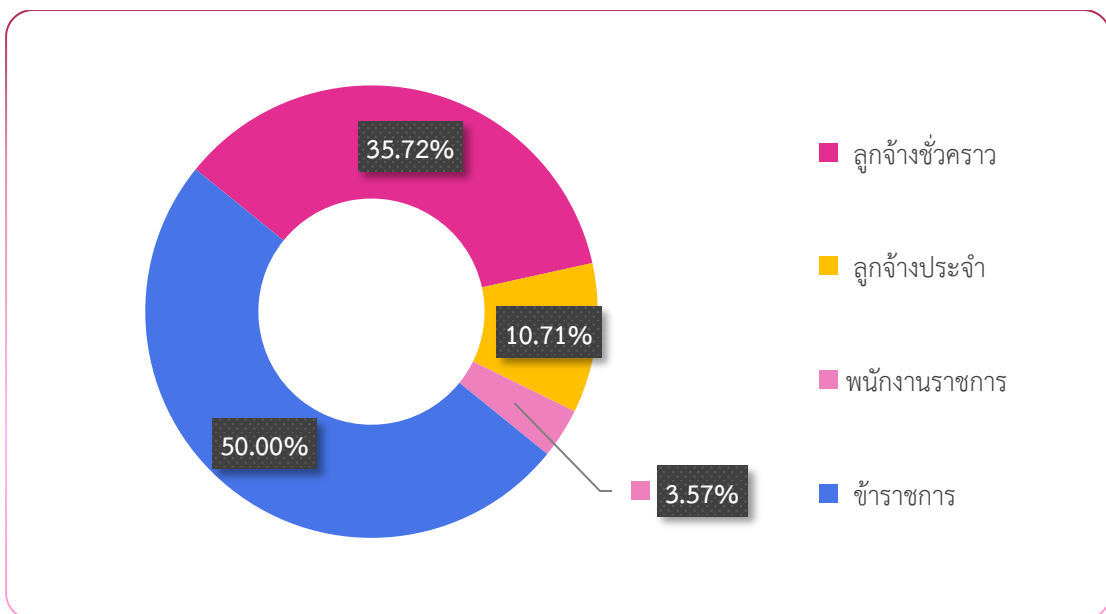
ภาพที่ 4.30 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



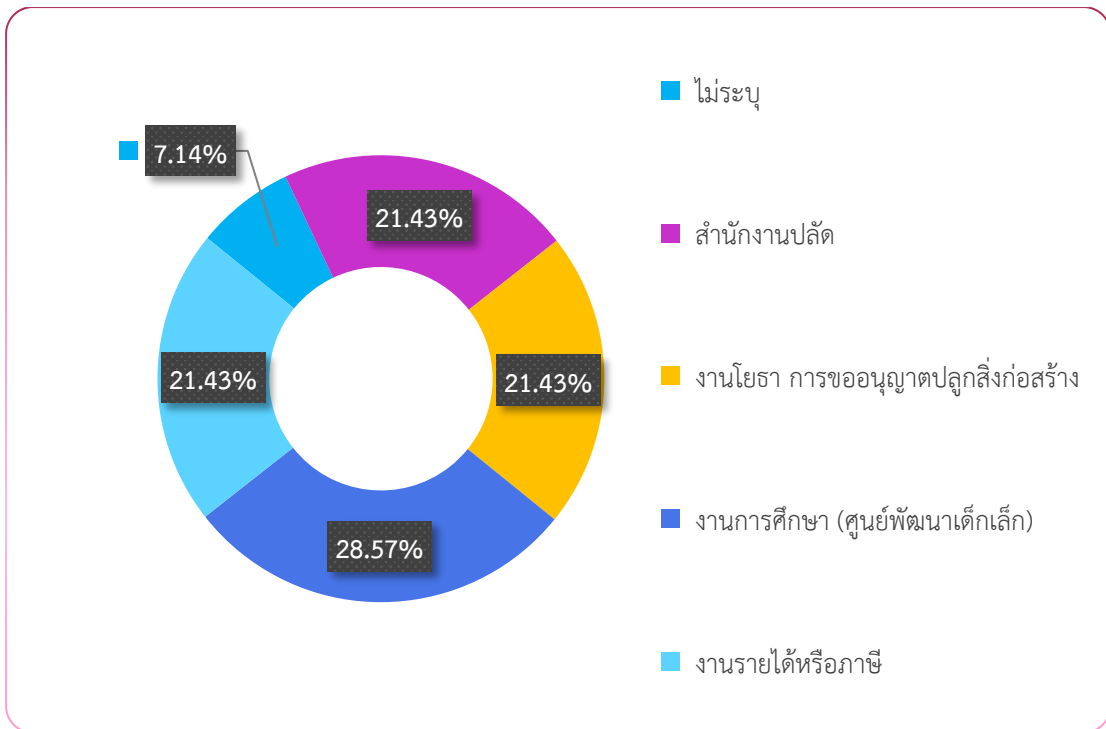
ภาพที่ 4.31 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ



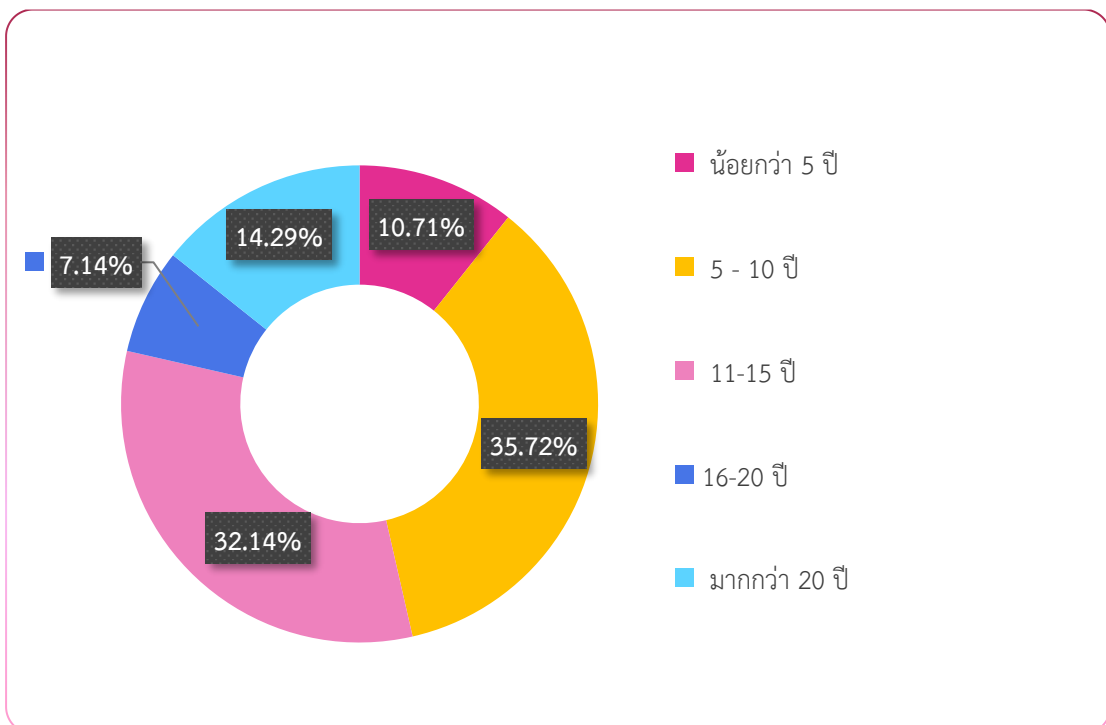
ภาพที่ 4.32 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



ภาพที่ 4.33 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทตำแหน่ง



ภาพที่ 4.34 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน



ภาพที่ 4.35 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทระยะเวลาการทำงาน

ตารางที่ 4.18 ระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

ประเด็น (n = 28)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านการรวบรวมข้อมูล	3.49	0.50	69.80	มาก
1.1 หน่วยงานมีการวางแผนก่อนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ	3.50	0.58	70.00	มาก
1.2 หน่วยงานมีแนวปฏิบัติในการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอย่างชัดเจน	3.46	0.64	69.20	มาก
1.3 บุคลากรในหน่วยงานมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ	3.46	0.64	69.20	มาก
1.4 หน่วยงานมีการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของข้อมูลสารสนเทศ	3.54	0.58	70.80	มาก
2. ด้านการประมวลผลข้อมูล	3.31	0.73	66.20	ปานกลาง
2.1 หน่วยงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการประมวลผลข้อมูลอยู่เสมอ	3.39	0.92	67.80	ปานกลาง
2.2 หน่วยงานมีการจัดฝึกอบรมหรือส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถในการประมวลผลข้อมูล	3.18	0.90	63.60	ปานกลาง
2.3 บุคลากรในหน่วยงานมีความพึงพอใจต่อเครื่องมือที่ใช้ในการประมวลผลของข้อมูล เช่น โปรแกรมหรือระบบประมวลผลเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทางหน่วยงานจัดให้ เป็นต้น	3.25	0.84	65.00	ปานกลาง
2.4 หน่วยงานมีการประมวลผลข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการและจุดมุ่งหมายของผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศ	3.43	0.74	68.60	มาก
3. ด้านการจัดเก็บข้อมูล	3.23	0.72	64.60	ปานกลาง
3.1 หน่วยงานมีการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและสะดวกต่อการค้นหา	3.25	0.80	65.00	ปานกลาง
3.2 หน่วยงานมีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และเทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเพียงพอ	3.36	0.91	67.20	ปานกลาง
3.3 หน่วยงานมีระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล เช่น การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ มีระบบสำรองข้อมูลตามรอบเวลา เป็นต้น	3.11	0.79	62.20	ปานกลาง
3.4 หน่วยงานมีระบบจัดเก็บข้อมูลที่นำเชื่อถือ สามารถเรียกใช้งานได้ตลอดเวลา	3.21	0.79	64.20	ปานกลาง
4. ด้านการแสดงผลข้อมูลและการนำไปใช้	3.40	0.60	68.00	ปานกลาง
4.1 หน่วยงานมีการส่งเสริมการนำข้อมูลไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูล	3.43	0.69	68.60	มาก
4.2 หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วถึง	3.46	0.74	69.20	มาก
4.3 บุคลากรในหน่วยงานได้นำข้อมูลสารสนเทศจากหน่วยงานของท่านเองหรือจากหน่วยงานอื่นไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานอยู่เสมอ	3.39	0.69	67.80	ปานกลาง
4.4 หน่วยงานมีการประเมินผลการนำข้อมูลไปใช้	3.32	0.72	66.40	ปานกลาง

ประเด็น (n = 28)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
5. ด้านการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ	3.29	0.56	65.80	ปานกลาง
5.1 หน่วยงานมีแผนงานและแนวทางการพัฒนาคุณภาพของระบบสารสนเทศ	3.25	0.70	65.00	ปานกลาง
5.2 หน่วยงานมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ	3.32	0.55	66.40	ปานกลาง
5.3 หน่วยงานมีการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศที่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	3.29	0.53	65.80	ปานกลาง
5.4 หน่วยงานมีการติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงการใช้ระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ	3.29	0.53	65.80	ปานกลาง
ภาพรวม	3.34	0.55	66.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.18 แสดงระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง เห็นว่า ในภาพรวมประเด็นต่าง ๆ มีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละ 66.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. ประเด็นที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสูงสุด คือ **ด้านการรวบรวมข้อมูล** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละ 69.80

2. ประเด็นที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเป็นอันดับที่สอง คือ **ด้านการแสดงผลข้อมูลและการนำไปใช้** อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละ 68.00

3. ประเด็นที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเป็นอันดับที่สาม คือ **ด้านการประมวลผลข้อมูล** อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 คิดเป็นร้อยละ 66.20

4. ประเด็นที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเป็นอันดับที่สี่ คือ **ด้านการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ** อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละ 65.80

5. ประเด็นที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการต่ำที่สุด คือ **ด้านการจัดเก็บข้อมูล** อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 คิดเป็นร้อยละ 64.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ สูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ

1. หน่วยงานมีการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 70.80

2. หน่วยงานมีการวางแผนก่อนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 70.00

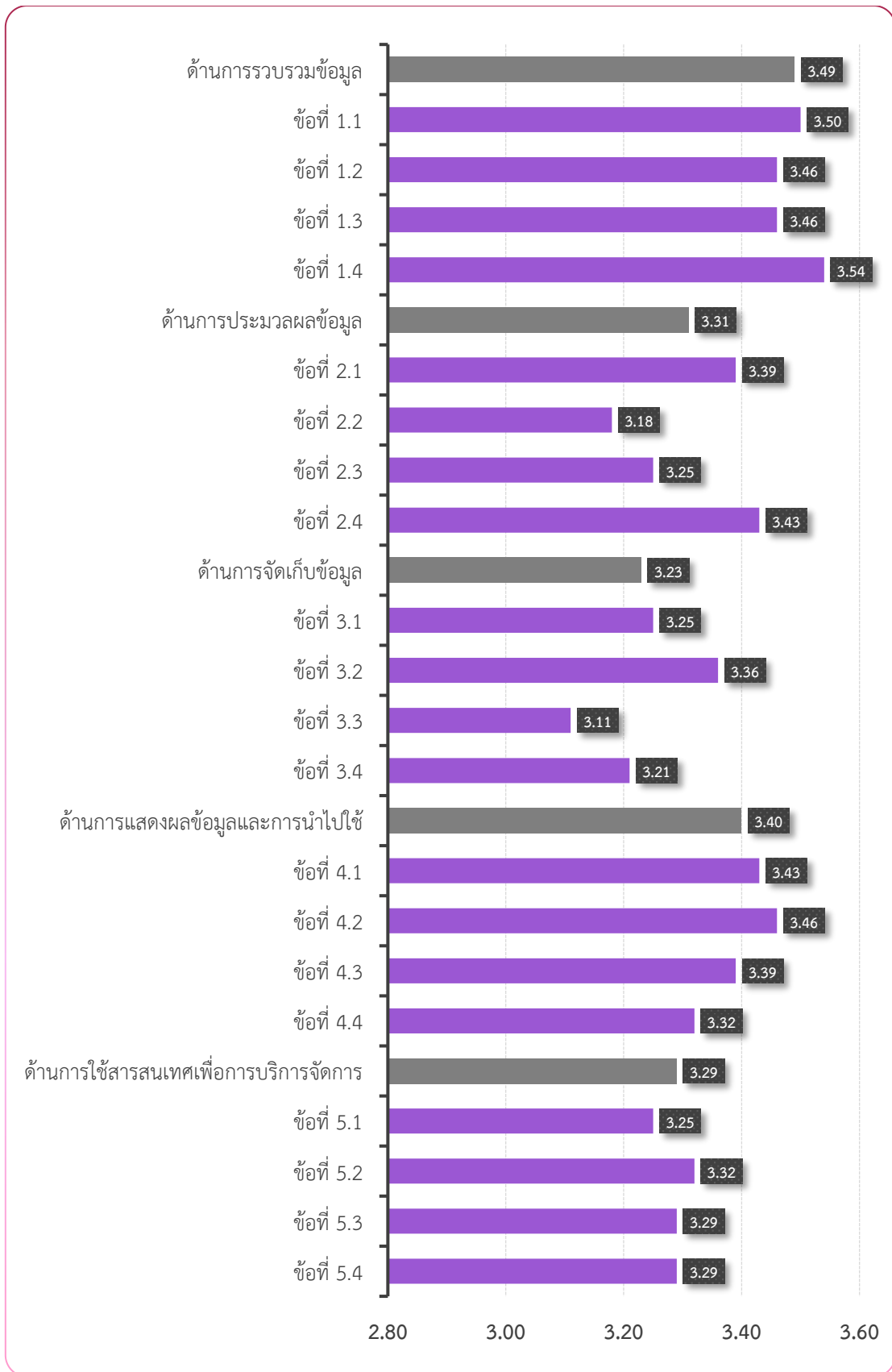
3. หน่วยงานมีแนวปฏิบัติในการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอย่างชัดเจน / บุคลากรในหน่วยงานมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ / หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลสารสนเทศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วถึง มีค่าเท่ากันอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 0.64 และ 0.74 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 69.20

ข้อที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการต่ำที่สุด 3 อันดับแรก คือ

1. หน่วยงานมีระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล เช่น การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล ของผู้ใช้ มีระบบสำรองข้อมูลตามรอบเวลา เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 62.20

2. หน่วยงานมีการจัดฝึกอบรมหรือส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถในการ ประมวลผลข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 63.60

3. หน่วยงานมีระบบจัดเก็บข้อมูลที่น่าเชื่อถือ สามารถเรียกใช้งานได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 64.20



ภาพที่ 4.36 แผนภูมิร้อยละแสดงระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ประจำปีงบประมาณ 2561 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ประจำปีงบประมาณ 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 4 งานบริการ คือ 1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3. งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในด้านต่าง ๆ ที่ อปท. กำหนด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 260 ตัวอย่าง 2) ศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง รวมทั้งสิ้น 28 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลาที่ใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 3 ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยทำการทดสอบ (Try out) แบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย รวม 30 คน แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.910 และแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.941 ซึ่งสูงพอที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ทำการอบรมและฝึกทักษะแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง รวมถึงมีเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ควบคุมดูแลในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยโปรแกรม

สำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง และแผนภูมิต่าง ๆ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการใช้บริการในด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านรายได้หรือภาษี และด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2. ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้ในช่วง 5,001-10,000 บาท

3. ประเภทผู้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงานในวันพุธ เวลา 10.01-12.00 น. และใช้เวลารอรับบริการระหว่าง 31 นาที ถึง 1 ชั่วโมง

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งาน คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80

4.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

4.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ช่องทางการให้บริการ / เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีค่าเท่ากันในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

5. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการได้ดังนี้

5.1 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ **งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00

5.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.1.1.1 อันดับที่ 1 คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

5.1.1.2 อันดับที่ 2 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80

5.1.1.3 อันดับที่ 3 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

5.1.1.4 อันดับที่ 4 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

5.1.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายชื่อ สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.1.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีการส่งบันทึกพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

2) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม สื่อออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80

3) บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น / บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการ และการดูแลเด็กเล็กอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

5.1.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.60

2) บุคลากรที่ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.20

3) มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับส่ง จุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครองที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00

5.2 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ **ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

5.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.2.1.1 อันดับที่ 1 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

5.2.1.2 อันดับที่ 2 คือ **ขั้นตอนการให้บริการ / ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมเท่ากันในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

5.2.1.3 อันดับที่ 3 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

5.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีช่องทางให้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

2) มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น / เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

5.2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.00

2) เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.60

3) มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ทางโทรศัพท์ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.40

5.3 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ **ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

5.3.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.3.1.1 อันดับที่ 1 คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60

5.3.1.2 อันดับที่ 2 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

5.3.1.3 อันดับที่ 3 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

5.3.1.4 อันดับที่ 4 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

5.3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.3.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมลล์ สื่อออนไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

2) มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบกฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

5.3.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.20

2) พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00

3) ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น / มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60

5.4 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ด้านรายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

5.4.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.4.1.1 อันดับที่ 1 คือ **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80

5.4.1.2 อันดับที่ 2 คือ **ช่องทางการให้บริการ / เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมเท่ากันในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20

5.4.1.3 อันดับที่ 3 คือ **สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00

5.4.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.4.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

2) มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

3) มีช่องทางในการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

5.4.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.00

2) จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.20

3) มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.60

6. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

6.1 จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละประเภทมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยหน่วยงานภาคเอกชนมีความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

ประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 และหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00

6.2 จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมาติดต่อกับที่สำนักงาน / ช่องทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 และช่องทางหนังสือหรือจดหมาย คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

6.3 จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยวันอังคาร มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 รองลงมา คือ วันพุธ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 วันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 วันจันทร์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80 และต่ำที่สุด คือ วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20

6.4 จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 และต่ำที่สุด คือ ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

6.5 จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละระยะเวลาที่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยระยะเวลาระหว่าง 31 นาที – 1 ชั่วโมง / 2 - 3 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 รองลงมา คือ ระยะเวลาระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 ระยะเวลาครั้งชั่วโมงหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00 และต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาระหว่าง 3 - 4 ชั่วโมง / มากกว่า 4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 74.80

7. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

7.1 จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 และเพศชาย อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

7.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 รองลงมา คือ วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60 วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมา คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00 และต่ำที่สุด คือ วัยรุ่น (13-17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 73.00

7.3 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 รองลงมา คือ สถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

7.4 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 รองลงมา คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 ไม่รู้หนังสือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.80 และต่ำที่สุด คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

7.5 จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 รองลงมา คือ พนักงานเอกชน / เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.80 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00 และต่ำที่สุด คือ ว่างาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

7.6 จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00 กลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40 กลุ่มรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60 กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00 และต่ำที่สุด คือ กลุ่มรายได้ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.00

7.7 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ควรซ่อมแซมถนนที่ชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ ให้อยู่ในสภาพที่ดี ควรรีบดำเนินการแก้ไขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.78 รองลงมา คือ ควรปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปาให้สะอาดและสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 25.64 ควรประสานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อปรับปรุงการให้บริการไฟฟ้าเนื่องจากไฟตกหรือดับบ่อย คิดเป็นร้อยละ 23.08 ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่ถนนสาธารณะเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 15.38 และต้องการให้เจ้าหน้าที่ อสม. เข้าถึงประชาชนให้มากยิ่งขึ้น / ควรเพิ่มจำนวนของเล่นในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและติดตั้งของเล่นแบบใหม่ที่ทันสมัยเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 2.56 ในแต่ละประเด็น

8. การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8.1 กลุ่มตัวอย่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง มีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีการศึกษาในระดับปริญญา

ตรี มีตำแหน่งเป็นข้าราชการมากที่สุด โดยสังกัดฝ่ายงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และมีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 5 – 10 ปี

8.2 ระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.80

8.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น สรุปได้ดังนี้

8.2.1.1 ประเด็นที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสูงสุด คือ **ด้านการรวบรวมข้อมูล** อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 69.80

8.2.1.2 ประเด็นที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเป็นอันดับที่สอง คือ **ด้านการแสดงผลข้อมูลและการนำไปใช้** อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 68.00

8.2.1.3 ประเด็นที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเป็นอันดับที่สาม คือ **ด้านการประมวลผลข้อมูล** อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.20

8.2.1.4 ประเด็นที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเป็นอันดับที่สี่ คือ **ด้านการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ** อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 65.80

8.2.1.5 ประเด็นที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการต่ำที่สุด คือ **ด้านการจัดเก็บข้อมูล** อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 64.60

8.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สรุปได้ดังนี้

8.2.2.1 ข้อที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ สูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ

1) หน่วยงานมีการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 70.80

2) หน่วยงานมีการวางแผนก่อนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 70.00

3) หน่วยงานมีแนวปฏิบัติในการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอย่างชัดเจน / บุคลากรในหน่วยงานมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ / หน่วยงานมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วถึง มีค่าเท่ากับอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 69.20

8.2.2.2 ข้อที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) หน่วยงานมีระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล เช่น การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ มีระบบสำรองข้อมูลตามรอบเวลา เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 62.20

2) หน่วยงานมีการจัดฝึกอบรมหรือส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถในการประมวลผลข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 63.60

3) หน่วยงานมีระบบจัดเก็บข้อมูลที่น่าเชื่อถือ สามารถเรียกใช้งานได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 64.20

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมของทุกงานบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิงได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างมีคุณภาพและการให้บริการที่ต่ออย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญต่อการพัฒนางานบริการอย่างเป็นขั้นตอนและเป็นระบบ สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการอย่างเป็นขั้นเป็นขั้นตอนและรวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ รวมถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ มณีรัตน์ แดงอ่อน (2551) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุก จากแนวคิดของซูวงค์ ฉายะบุตร กล่าวว่า ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า และสอดคล้องกับ อำนวย ตั้งเจริญชัย (2547) ที่กล่าวว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วย (1) ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ (2) อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป (3) อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน (4) สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์ (5) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่ และขั้นตอนทางการบริการ (6) เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน รับเงินในรูปบัตรเครดิต เป็นต้น เพื่อให้การบริการมีคุณภาพและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานภาครัฐมากยิ่งขึ้น และดังที่คำนวณ เลาไพบุลย์กิจเจริญ (2555) เสนอการสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะ โดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ 1. การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้ 2. การให้คำแนะนำ ปรีกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการสร้างประเด็นให้ 3. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น 4. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ และ 5. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพ และมิติการให้บริการ

สำหรับงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง และมีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น ยิ่งเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่ากระบวนการทำงานในการสื่อสารกับประชาชนเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ประชาชนรับทราบข้อมูลและได้กลายเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมดำเนินงานกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แต่สาเหตุที่ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านดังกล่าวต่ำกว่างานบริการอื่น ๆ อาจเนื่องมาจากเป็นงานที่มีผู้รับบริการในสถานที่เป็นจำนวนมาก อีกทั้งประชาชนจะเข้ามาใช้บริการในช่วงระยะเวลาพร้อม ๆ กันในแต่ละปี นั่นก็คือช่วงใกล้ครบระยะเวลาการจ่ายภาษีแต่ละประเภท จึงอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการขึ้นได้ ทั้งนี้การให้บริการที่ไม่ทั่วถึงหรือล่าช้าจะส่งผลกระทบต่อ

โดยตรงกับผู้รับบริการ ทำให้เกิดความคาดหวังสูงต่อการบริการที่ดี อีกทั้งผู้รับบริการยังคงต้องการให้มีการจัดการด้านความมีระเบียบ ขั้นตอนการให้บริการตรวจรักษาอย่างชัดเจน และไม่ยุ่งยาก มีความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ มีการให้คำแนะนำ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง สามารถดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นโดยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการล่วงหน้าก่อนครบกำหนดการชำระภาษี อีกทั้งควรมีการตอบสนองต่อทุกข้อเสนอแนะของประชาชน อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญที่ต้องมีการดำเนินการอีกอย่างก็คือ การประชาสัมพันธ์ที่บ่งบอกให้ประชาชนทราบถึงการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนในพื้นที่จุดบริการต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงกัน ดังที่ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะว่า ต้องมีหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ซึ่งประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้อง การเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจำแนกตามองค์ประกอบ พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับสูงที่สุดและมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิงได้จัดระเบียบการให้บริการอย่างเป็นขั้นตอนและใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องมาช่วย เช่น มีการลดขั้นตอนในการดำเนินการ เพิ่มความสะดวกหรือการนำระบบออนไลน์มาใช้กับงานบางประเภทเพื่อลดขั้นตอนที่จะต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน เป็นต้น ดังที่มณีรัตน์ แดงอ่อน (2551) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุกจากแนวคิดของชูวงศ์ ฉายะบุตร ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการของภาครัฐไว้ว่า ควรอาศัยการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีทักษะ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของตนเอง ส่วนระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกกลับได้คะแนนต่ำที่สุดใน 2 งาน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิงจึงควรพิจารณาในเรื่องของการจัดการด้านสภาพแวดล้อมและการเตรียมพื้นที่ รวมถึงการจัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อของประชาชน ทั้งนี้การสร้างลักษณะทางกายภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็น สอดคล้องตามหลักการด้านสภาพแวดล้อมและลักษณะกายภาพของการบริการของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) ได้ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพหมายถึง อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใด การบริการนำจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ

3. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง อยู่ในระดับปานกลาง โดยสองประเด็นที่มีระดับการใช้ระบบสารสนเทศ

เพื่อการบริหารจัดการสูงสุด คือ ด้านการรวบรวมข้อมูลและด้านการแสดงผลข้อมูลและการนำไปใช้ แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้สำหรับการรวบรวมข้อมูลและแสดงผลข้อมูลที่สำคัญอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเป็นระเบียบและรวดเร็วในการนำเสนอข้อมูล โดยเฉพาะการใช้งานร่วมกับการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ ประจำวัน ดังเช่น เกษร ตันนุกิจ (2550) ได้กล่าวว่า ระบบสารสนเทศในระดับปฏิบัติการที่นิยมใช้กันแพร่หลายจะส่งผลดีกับองค์กรในด้านการประหยัดกำลังคน เวลา และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรในการประมวลผลข้อมูลจำนวนมากที่เกิดจากการปฏิบัติงานประจำ (Routine work) เช่น ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลการขาย โดยสามารถนำข้อมูลจากระบบไปทำการประมวลผลได้ทันที การทำในลักษณะเช่นนี้จะทำให้สารสนเทศเป็นประโยชน์กับผู้ใช้ทันที เพื่อผู้บริหารระดับปฏิบัติการใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการควบคุมดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับด้านที่มีการระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการต่ำที่สุด คือ ด้านการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นที่ต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล เช่น การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ มีระบบสำรองข้อมูลตามรอบเวลา เป็นต้น ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการใช้งานระบบสารสนเทศในแต่ละวันนั้นมีเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อการให้บริการเป็นหลัก แต่ในแง่ของการเก็บข้อมูลที่สำคัญในระยะยาวนั้น ระบบสารสนเทศยังไม่ได้ถูกออกแบบมาให้รองรับการทำงานในลักษณะดังกล่าว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะตัวระบบเอกสารของทางราชการที่มีกฎระเบียบในการจัดเก็บที่ไม่สนับสนุนการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือคอมพิวเตอร์และระบบที่นำมาใช้งานในองค์กรยังไม่ทันสมัยหรือไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างทันท่วงที สอดคล้องกับ Petter & Fruhling (2011) ที่กล่าวว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน และ Venkatesh et al. (2003) พบว่าปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้ระบบ คือ ความหวังในการดำเนินการ (Performance Expectancy) ว่าสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้เทคโนโลยีได้ อย่างไรก็ตามภายในองค์กรควรมีการสำรวจประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ว่าสอดคล้องกับงานที่ทำอยู่หรือไม่ เช่น หากมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพที่แตกต่างกันภายในหน่วยงานก็ควรจัดสรรให้ฝ่ายงานที่ทำหน้าที่ด้านการบริการหรือประมวลผลอยู่ตลอดเวลาได้ใช้งานคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพที่ดีกว่าฝ่ายงานที่มีหน้าที่ในการจัดทำเอกสารหรือบันทึกข้อมูลพื้นฐาน เป็นต้น หรือในระยะยาว หากระเบียบทางราชการสามารถให้มีการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ ก็ควรมีการออกแบบระบบสารสนเทศเพิ่มเติมเพื่อการจัดเก็บซึ่งจะมีความสะดวกยิ่งขึ้นในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการใช้ในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์และนำผลมาพัฒนา โดยเฉพาะโครงการที่มุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง
2. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศด้านระบบโครงสร้างในเชิงผสมผสาน ทั้งการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยให้ความสำคัญกับการสร้างความเข้าใจและการเรียนรู้ เพื่อใช้สำหรับการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริงของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (2550). *สรุปสาระสำคัญของมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กนกรส โยยะลา. *การให้บริการด้านระบบสาธารณสุขปศุสัตว์ในพื้นที่เทศบาลตำบลตระการพืชผล อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2551.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2555). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย Excel*. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา*. โครงการหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชา วิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- โกวิทย์ พวงงาม และปรีดี โชติช่วง. (2554). *อบต.ในกระบวนการทัศน์ใหม่*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- จุฑาทิพย์ ไทยวัฒน์. (2553). *ระบบสนับสนุนการตัดสินใจการประเมินและบริหารจัดการปริมาณการใช้น้ำในไร่นาที่มีผลของชุมชนสายในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร*. ปริญญาโทบริหารธุรกิจ (การจัดการวิศวกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชวลิต ธนิตกุล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี*. การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2557). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (ฉบับปรับปรุง)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระพงษ์ ภูริปาณิก. (2557). *การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. รายงานการวิจัยภาควิชา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นราธิป ศรีราม. (2557). *แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น*. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นวรรตน์ พันธุ์เวช. (2550). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของพนักงานเทศบาลตำบลวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว*. รายงาน การศึกษาอิสระ.ปริญญารัฐ

- ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง ท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บั้งอร บรรเทา สีดา สอนศรี และยุพา คลังสุวรรณ. (2559). *การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม*. วารสารการเมืองการปกครอง, 6(1).
- ปภาณวิน ศิริรวง. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก*. หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรชัย เจดามาน และคณะ. (2560). *ทรัพยากรมนุษย์ : มิติการบริหารจัดการศตวรรษที่ 21 อย่างยั่งยืน*. กรุงเทพฯ : สุทรไพศาลปิวเตอร์.
- ไพวัลย์ ชลาสัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มัลลิกา เสี่ยงกล่อม. (2551). *การพัฒนาระบบสารสนเทศของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี*. วิทยานิพนธ์ค.ม. กรุงเทพฯ: (ครุศาสตร์อุตสาหกรรมเทคโนโลยี). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- เมตต์ เมตต์การณจิต. (2553). *การบริหารจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม: ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และราชการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์.
- รังสรรค์ ทบวอ. (2551). *การพัฒนาระบบการจัดเก็บและสืบค้นสารสนเทศฐานข้อมูลทางบรรณานุกรมในห้องสมุดโรงเรียน ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต*. สารนิพนธ์ คศ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี*. วารสารการบริหารท้องถิ่น. 9(1).
- วรรณเพ็ญ พลศักดิ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอแก่งเลียง จังหวัดศรีสะเกษ*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุบลราชธานี, การจัดการทั่วไป, อุบลราชธานี.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรีสมรัก อินทุจันทรียง. (2550). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธรรมศาสตร์.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2555). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.

- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี*. กาญจนบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.
- สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (สำนักงาน ก.ถ.). (2548). *คู่มือการใช้เครื่องชี้วัดสำหรับการประเมินผลการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- Ashenfelter, J. P. (1999, July-September). Database Design for Education and Academe. *WebNet Journal*.
- Bernays Edward L. (1977). *Your Future in Public Relations*. New York: Richard Rosen Press, Inc.
- Blakeslee, Dorothy M.; & Rumble, John. (2003, 12 February). The Essentials of a Database Quality Process, National Institute of Standards and Technology, Standard Reference DataProgram. *Data Science Journal*. p. 35.
- Cutlip Scott M. and Allen H. Center. (1978). *Effective Public Relations*. New Jersey: Prentice Hall, Inc
- Eisenberger, R. , Huntington, R. , Hutchinson, S. , & Sowa, D. (1986) . Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71: 500-507.
- Fox, Cristopher; Levitin, Anany; & Redman, Thomas C. (1994). The Nation of Data and It's Quality Dimensions Information Processing & Management. *Encyclopedia of Library and Information Science*. 30(1): 9-19.
- Gane, Chris; & Trish Sarson. (1979) *Structured Systems Analysis: Tools and Techniques*. New York: Improved System Technologies, Inc.
- Heany, Donald F. (1986). *Development of information Systems*. New York: The Ronald Press Company.
- Martin John E. (1977). *Modern Public Relations*. New York: McGraw-Hill Book Co.
- Millett, J.D. (1954). *Management in the Public Service: The Best for Effective Performance*. New Youk: McGraw-Hill Book Co.
- IncRothwell, David M. (1993). *Databases: An Introduction*. London: McGraw Hill.
- Sullivan, Albert L. (1979). *The Philosophy of Public Relations*. in Public Relations Quarterly. 4(13): 7.
- Wang, Charles B. (1997). *Techno Vision II*. New York: McGraw Hill.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีง ประจำปีงบประมาณ 2561

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีง ประจำปีงบประมาณ 2561 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีง ได้จัดทำโครงการขึ้นจึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ
ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล
ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกตามงานบริการในส่วนที่ 1

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว)

1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ในเรื่องใด

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.1)
2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.2)
3) งานด้านรายได้หรือภาษี (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.3)
4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.4)

2. จากงานที่ท่านใช้บริการในข้อ 1. ท่านใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ในนาม

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

3. จากงานบริการในข้อ 1 ท่านขอรับบริการจากทางใด

- 1) มาติดต่อที่สำนักงาน 2) โทรศัพท์ 3) หนังสือ/จดหมาย 4) อื่น ๆ 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. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง 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) บ้านนาโตะหมิง 2) บ้านโคกหว้า 3) บ้านห้วยเหริ่ง 4) บ้านท่าเล 5) บ้านพรุท่อม 6) บ้านควนสระแก้ว

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) ว่างาน 7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
8) ราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

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 7) มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ เห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนตามที่ประกาศไว้						
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว						
1.4 แบบฟอร์มขอรับบริการ มีความกระชับ เข้าใจง่าย หรือมีตัวอย่างการกรอกข้อมูล						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์						
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ทางโทรศัพท์ ฯลฯ						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเรื่องขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ อย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบ คำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีกล่องรับความคิดเห็นหรือแบบสอบถาม เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน						
1.2 มีกระบวนการรับสมัครเด็กนักเรียนที่โปร่งใสและเป็นธรรม						
1.3 มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง						
1.4 มีการส่งบันทึกพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง						
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการหรือให้ข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ						
2.1 ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง เว็บไซต์ เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว อีเมลล์ ไลน์ เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ						
3.1 บุคลากรที่ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม						
3.2 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยาและพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน ประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน						
3.4 บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็กอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ และจุดรับส่งเด็กอย่างชัดเจน						
4.2 มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับส่ง จุดให้บริการข้อมูลแก่ผู้ปกครองที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์ ของเล่น เครื่องเล่นสนาม มุมพัฒนาการต่าง ๆ สื่อ หนังสือ วัสดุการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับจำนวนเด็กเล็ก และแต่ละช่วงวัยของเด็กเล็ก						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม สื่อออนไลน์ เป็นต้น						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ อาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการแก่เด็ก พื้นที่สำหรับนอนกลางวัน ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการของผู้ปกครอง เป็นต้น						

ข้อเสนอแนะ.....

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจน						
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว						
1.4 การให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์						
2.2 มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ให้นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ						
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 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)						
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรับบริการ						

ข้อเสนอแนะ.....

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ เห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง						
1.2 การรับขึ้นทะเบียนเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ						
1.3 การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีการบริการที่หลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ						
1.4 การบริการเบิกจ่ายเงินเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
1.5 ความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางนำเสนอข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น						
2.3 พื้นที่ช่องทางให้บริการ มีความสะดวก แบ่งช่องชัดเจน ไม่คับแคบ หรือมีเก้าอี้ที่นั่งอย่างเพียงพอ						
2.4 มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
2.5 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น อีเมล สื่อออนไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ						
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านอำนวยความสะดวก เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ในสำนักงาน)						
4.1 ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน						
4.2 จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
4.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น						
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ระบบออนไลน์						
4.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ						

ข้อเสนอแนะ.....



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง ประจำปีงบประมาณ 2561

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโตะหมิง ประจำปีงบประมาณ 2561 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรีัง ได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม เพื่อส่งเสริมการการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

- เพศ 1) ชาย 2) หญิง
- อายุ ปี
- สถานภาพสมรส 1) โสด 2) สมรส 3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
- ระดับการศึกษา 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) สูงกว่าปริญญาตรี
- ประเภทตำแหน่ง 1) ลูกจ้างชั่วคราว 2) ลูกจ้างประจำ 3) พนักงานราชการ 4) ข้าราชการ 5) ข้าราชการการเมือง
- สังกัดฝ่ายงาน 1) สำนักงานปลัด 2) งานบริการกฎหมาย
 3) งานทะเบียน 4) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
 5) งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 6) งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
 7) งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 8) งานเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
 9) งานรายได้หรือภาษี 10) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 11) งานสาธารณสุข
- ระยะเวลาการทำงาน ปี
- รายได้ต่อเดือน บาท

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด N/A = ไม่มีความคิดเห็น

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					
	5	4	3	2	1	N/A
1. ด้านการรวบรวมข้อมูล						
1.1 หน่วยงานของท่านมีการวางแผนก่อนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ						
1.2 หน่วยงานของท่านมีแนวปฏิบัติในการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอย่างชัดเจน						
1.3 ท่านมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ						
1.4 หน่วยงานของท่านมีการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของข้อมูลสารสนเทศ						
2. ด้านการประมวลผลข้อมูล						
2.1 หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการประมวลผลข้อมูลอยู่เสมอ						
2.2 หน่วยงานของท่านมีการจัดฝึกอบรมหรือส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถในการประมวลผลข้อมูล						
2.3 ท่านมีความพึงพอใจของเครื่องมือที่ใช้ในการประมวลผลของข้อมูล เช่น โปรแกรมหรือระบบประมวลผลเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทางหน่วยงานจัดให้ เป็นต้น						
2.4 หน่วยงานของท่านมีการประมวลผลข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการและจุดมุ่งหมายของผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศ						
3. ด้านการจัดเก็บข้อมูล						
3.1 หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและสะดวกต่อการค้นหา						
3.2 หน่วยงานของท่านมีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และเทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเพียงพอ						
3.3 หน่วยงานของท่านมีระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล เช่น การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ มีระบบสำรองข้อมูลตามรอบเวลา เป็นต้น						
3.4 หน่วยงานของท่านมีระบบจัดเก็บข้อมูลที่นำเชื่อถือ สามารถเรียกใช้งานได้ตลอดเวลา						
4. ด้านการแสดงผลข้อมูลและการนำไปใช้						
4.1 หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมการนำข้อมูลไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูล						
4.2 หน่วยงานของท่านมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วถึง						
4.3 ท่านได้นำข้อมูลสารสนเทศจากหน่วยงานของท่านเองหรือจากหน่วยงานอื่นไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานอยู่เสมอ						
4.4 หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการนำข้อมูลไปใช้						
5. ด้านการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ						
5.1 หน่วยงานของท่านมีแผนงานและแนวทางการพัฒนาคุณภาพของระบบสารสนเทศ						
5.2 หน่วยงานของท่านมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ						
5.3 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศที่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน						
5.4 หน่วยงานของท่านมีการติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงการใช้ระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ						

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

❖ ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม ❖

รายนามคณะผู้วิจัย

หน่วยงานรับผิดชอบ

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

ผู้รับผิดชอบโครงการ

ดร.สฤณี ธีฎกิจจานุกิจ ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
โทร. 0 7522 1212 ต่อ 6801

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริโรจน์ ผลพันธิน อธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ผู้วิจัย

นายธีรเดช รักไทย อาจารย์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
โทร. 0 7522 1212 ต่อ 6810
โทรสาร 0 7522 1216
E-mail: theeradej_rak@dusit.ac.th



มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

(อำเภอห้วยยอด)

111 ถ.เพชรเกษม ต.ห้วยยอด อ.ห้วยยอด จ.ตรัง 92130
โทรศัพท์ 0 7522 1215

(อำเภอเมืองตรัง)

139 ถ.วิเศษกุล ต.ทับเที่ยง อ.เมืองตรัง จ.ตรัง 92000
โทรศัพท์ 0 7522 1212

<http://www.dusittrang.com>