

รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ

ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
งานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา

รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ

ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา
กันยายน 2567

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ งานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี งานบริการเครื่องจักรกล และงานบริการสนามกีฬา จำนวน 500 คน

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านการศึกษา และงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 งานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 งานบริการเครื่องจักรกล มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 และงานบริการสนามกีฬา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ขนาศักดิ์)

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

คำนำ

การบริการสาธารณะ เป็นการบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ ต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การติดตามและการประเมินผลจึงถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจะเป็นข้อมูลสะท้อนกลับที่สามารถนำไปปรับปรุงและกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ตระหนักถึงบทบาทในการวิจัยและการบริการวิชาการแก่ชุมชน จึงได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ให้เป็นหน่วยทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ซึ่งผลการประเมินดังกล่าว จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลในเชิงพัฒนาแก่องค์กรต่อไป

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ งานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี งานบริการเครื่องจักรกล และงานบริการสนามกีฬา จำนวน 500 คน

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านการศึกษา และงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 งานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 งานบริการเครื่องจักรกล มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 และงานบริการสนามกีฬา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 เมื่อพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน ถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว และมีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

อย่างไรก็ตาม ควรมีการพัฒนาระบบและปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในงานบริการต่าง ๆ อยู่เป็นประจำ ให้ทันกับโลกเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วให้กับประชาชน

ที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะงานด้านรายได้หรือภาษี ควรลดขั้นตอนในการชำระภาษีต่าง ๆ เช่น ผู้เสียภาษีสามารถ แสกนจ่ายภาษีในใบแจ้งการเสียภาษีต่าง ๆ ได้ และสามารถพรีนใบเสร็จรับเงินได้ทันที

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 เมื่อพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาเป็นงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ และงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่าง ๆ ผ่าน website ของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก ประหยัด และรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการประชาชนหลาย ๆ ช่องทาง ผ่านแพลตฟอร์ม (platform) ต่าง ๆ เช่น Website Email Line Facebook เป็นต้น เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น ช่องทางการแจ้งชำระภาษีต่าง ๆ ช่องทางการชำระภาษีต่าง ๆ ช่องทางการลงทะเบียน เด็กแรกเกิด ช่องทางการลงทะเบียนรับสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งช่องทางดังกล่าวสามารถดำเนินการ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายได้

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 เมื่อพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบ และถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจตามภาระหน้าที่ ของตนเอง และเพื่อให้มีองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ได้พัฒนาหรือนำเข้ามาใช้ในงานด้านต่าง ๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการ ประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง อีกทั้งควรมอบหมายงานให้สอดคล้องกับศักยภาพ และสมรรถนะของบุคลากรแต่ละคนเพื่อจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รวมทั้งจะต้องกำหนด ระบบการประเมิน การปฏิบัติงานที่มีความเป็นธรรม ซึ่งต้องกำหนดภาระงานของบุคลากรแต่ละคนให้ชัดเจน และสร้างระบบการประเมินทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จะทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนัก/ปลูกฝังจิตบริการในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 เมื่อพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา และงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาเป็นงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล มีสถานที่ที่อำนวยความสะดวกให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

อย่างไรก็ตาม ควรมีการพัฒนาความพร้อมด้านสถานที่ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานให้เกิดความพร้อมในการให้บริการ ควรออกแบบพื้นที่ให้สามารถปรับเปลี่ยนการใช้สอยได้หลายอย่าง รวมทั้งดูแลตรวจตราความสะอาดและภูมิทัศน์ให้เกิดความสวยงามเพื่อให้ผู้รับบริการมีความประทับใจในอาคารสถานที่ ตลอดจนควรพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการงานบริการต่าง ๆ โดยเฉพาะการให้บริการออนไลน์ (e-service) ในงานต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการต้องใช้บริการอยู่เป็นประจำ เช่น งานภาษีต่าง ๆ งานลงทะเบียนเพื่อรับสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น จะทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวกและลดการเดินทางของประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

5. ด้านอื่น ๆ ควรพัฒนาระบบบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง โดยให้ทุกภาคส่วนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

สารบัญ

หน้า

หนังสือรับรองผลการประเมิน	ก
คำนำ	ข
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ค
สารบัญ	
สารบัญตาราง	
สารบัญภาพ	
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน	2
1.3 ขอบเขตการประเมิน	2
1.4 ประโยชน์ของการประเมิน	2
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
2.2 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล	23
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
2.4 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน	
3.1 วิธีดำเนินการประเมิน	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ	37
4.3 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	94
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการประเมิน	95
5.2 ข้อเสนอแนะ	97
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ	34
ตารางที่ 2	ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล แยกตามด้านต่างๆ	37
ตารางที่ 3	ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล แยกตามงานต่างๆ	38
ตารางที่ 4	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา	39
ตารางที่ 5	ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา	40
ตารางที่ 6	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา	41
ตารางที่ 7	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการศึกษา	42
ตารางที่ 8	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการศึกษา	43
ตารางที่ 9	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี	44
ตารางที่ 10	ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	45
ตารางที่ 11	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	46
ตารางที่ 12	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	47
ตารางที่ 13	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านรายได้หรือภาษี	48
ตารางที่ 14	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข	49
ตารางที่ 15	ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	50
ตารางที่ 16	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	51
ตารางที่ 17	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	52
ตารางที่ 18	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสาธารณสุข	53
ตารางที่ 19	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	54
ตารางที่ 20	ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	55
ตารางที่ 21	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	56
ตารางที่ 22	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	57
ตารางที่ 23	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	58
ตารางที่ 24	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ	59
ตารางที่ 25	ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 26	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ	61
ตารางที่ 27	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ	62
ตารางที่ 28	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ	63
ตารางที่ 29	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร	64
ตารางที่ 30	ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร	65
ตารางที่ 31	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร	66
ตารางที่ 32	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร	67
ตารางที่ 33	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร	68
ตารางที่ 34	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	69
ตารางที่ 35	ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	70
ตารางที่ 36	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	71
ตารางที่ 37	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	72
ตารางที่ 38	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	73
ตารางที่ 39	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	74
ตารางที่ 40	ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	75
ตารางที่ 41	ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	76
ตารางที่ 42	ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	77
ตารางที่ 43	ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	78
ตารางที่ 44	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 45 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี	80
ตารางที่ 46 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี	81
ตารางที่ 47 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี	82
ตารางที่ 48 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี	83
ตารางที่ 49 ความพึงพอใจในการบริการงานบริการเครื่องจักรกล	84
ตารางที่ 50 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานบริการเครื่องจักรกล	85
ตารางที่ 51 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานบริการเครื่องจักรกล	86
ตารางที่ 52 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานบริการเครื่องจักรกล	87
ตารางที่ 53 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการ เครื่องจักรกล	88
ตารางที่ 54 ความพึงพอใจในการบริการงานบริการสนามกีฬา	89
ตารางที่ 55 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานบริการสนามกีฬา	90
ตารางที่ 56 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานบริการสนามกีฬา	91
ตารางที่ 57 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานบริการสนามกีฬา	92
ตารางที่ 58 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการสนามกีฬา	93
ตารางที่ 59 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป	15
ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์ Co-production	16
ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ	30

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการบริหารท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระ ภายใต้กรอบนโยบายและการกำกับดูแลของรัฐ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น การบริหารงานท้องถิ่น เกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาล เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง (ณัทกวี ศิริรัตน์ และคณะ, 2565) ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 283 ซึ่งกำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ และต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย นอกจากนี้ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการ ได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็นต้องการกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน

การบริการสาธารณะ เป็นการบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ ต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (อรทัย ก๊กผล, 2552)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง (4) ด้านการบริการสาธารณะ และ (5) ด้านธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561) ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ได้ยื่นขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการในมิติการประเมินตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการงานบริการต่าง ๆ อย่างน้อย 4 งานบริการ โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล มีความประสงค์จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการสาธารณะ จำนวน 11 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

งานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ งานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี งานบริการเครื่องจักรกล และงานบริการสนามกีฬา คณะผู้วิจัยจึงมีความต้องการจะศึกษา เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการงานบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล

1.3 ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล มีขอบเขตการประเมินดังนี้

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

2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลขอรับการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 11 งานบริการ ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ งานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี งานบริการเครื่องจักรกล และงานบริการสนามกีฬา โดยกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว

3. ขอบเขตของระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานผลการประเมิน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567

1.4 ประโยชน์ของการประเมิน

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสตูล ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการงานบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยจะแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มารับบริการซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตรงตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

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

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

แนวคิดที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1) ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

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

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กร มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น (โกวิท พวงงาม, 2559 อ้างถึงใน วิสุทธิณี ธานีรัตน์ และอภิญา ไผสุวรรณ, 2564)

2) ประเภทหรือรูปแบบการปกครองท้องถิ่น

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

3) ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น (ณทกวี ศิริรัตน์ และคณะ, 2565) สามารถจำแนกได้ดังนี้

(1) การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

(2) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระรัฐบาล

(3) การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาลงท้องถิ่นของตน

(4) การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

(5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารประเทศในอนาคต

(6) การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

4) หลักการจัดสรรอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐบาลต้องพิจารณาการจัดทำบริการสาธารณะว่ามีภารกิจใดสามารถดำเนินการได้เอง ภารกิจใดควรมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ แต่ต้องมอบอำนาจหน้าที่ให้เหมาะสม หากมีอำนาจหน้าที่มากเกินไปอาจจะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจได้ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และหากมีอำนาจหน้าที่น้อยเกินไปจะทำให้ประชาชนขาดโอกาสในการได้รับบริการ ดังนั้นหลักการจัดสรรอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหลักการดังนี้ (สันต์ชัย รัตนขวัญ, ม.ป.ป)

(1) หลักผลประโยชน์เฉพาะท้องถิ่น (the principle of local benefit) เป็นการจัดทำบริการสาธารณะที่เกิดผลประโยชน์เฉพาะต่อท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับชุมชน เช่น เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล แต่ถ้าบริการสาธารณะประเภทใดต้องเกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อประชาชนหลายชุมชนไม่ควรกำหนดให้เป็นกิจกรรมระดับชุมชน เพราะจะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างชุมชนที่เกี่ยวข้องกัน จึงควรกำหนดให้เป็นกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือจัดทำในรูปแบบสหการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลาย ๆ แห่ง ร่วมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อจัดทำบริการสาธารณะในพื้นที่ดำเนินการขนาดใหญ่ หรือกำหนดให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐบาล

(2) หลักความรับผิดชอบทางการเมือง (the principle of political accountability) การจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับล่างสุดสามารถรับผิดชอบได้ตั้งแต่กระบวนการผลิต จำหน่าย หารายได้ การตรวจสอบได้เองทั้งหมด ทุกกระบวนการควรให้เป็นอำนาจหน้าที่ของชุมชนในระดับล่างสุด แต่หากการจัดทำบริการสาธารณะใด ๆ ที่ชุมชนแต่ละแห่งไม่สามารถรับผิดชอบได้ ควรให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไป

(3) หลักประสิทธิภาพ (the principle of efficiency) การจัดทำบริการสาธารณะใด ๆ ควรมีความประหยัด บริการสาธารณะขนาดใหญ่ส่วนใหญ่จะมีต้นทุนคงที่สูงแต่มีต้นทุนแปรผันต่อหน่วยของการให้บริการต่ำ หรือบางครั้งอาจจะมีเลย ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะลักษณะนี้จะต้องมีผู้ใช้บริการจำนวนมากจึงจะเกิดการประหยัด มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ เหมาะสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ แต่ถ้าเป็นชุมชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ควรจะร่วมกันจัดการผลิตและบริการจึงจะเกิดการประหยัด บริการสาธารณะประเภทมีต้นทุนคงที่สูงแต่มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กสามารถดำเนินการเองได้ เช่น สถานรับเลี้ยงเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนอนุบาล การประปาชุมชน เป็นต้น

(4) หลักความสามารถของท้องถิ่น (the principle of local capability) แนวคิดที่สำคัญ คือ การให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสุดเป็นองค์กรในการจัดทำบริการสาธารณะก่อนเสมอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะจัดทำบริการสาธารณะเมื่อองค์กรระดับล่างไม่มีศักยภาพ

จะดำเนินการได้หรือดำเนินการได้แต่อาจเกิดปัญหากระทบต่อท้องถิ่นอื่น หรืออาจมีผลกระทบต่อสังคมในระดับประเทศ

5) การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยใหม่

การปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ ให้เกิดการตื่นตัวในรูปแบบของการปรับการบริหารและการพัฒนาที่มีความทันสมัย อีกทั้งยังรวมไปถึงคุณค่าของวัฒนธรรมองค์การ การบริหารงานบุคคล การมีส่วนร่วมของผู้บริหารต่าง ๆ และบทบาทในการจัดการตนเองของท้องถิ่น ซึ่งถือได้ว่าเป็นหลักการสำคัญที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถยืนหยัดอยู่ได้ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้ ในขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงสถานะเลื่อนตำแหน่งในอนาคตก็ต้องมีการวางแผนและออกแบบงานไว้ล่วงหน้า อย่างเป็นระบบระเบียบเพื่อประโยชน์สูงสุดในการบริหารงานของหน่วยงานองค์กรตนเองในอนาคตที่จะมาถึง การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยใหม่ ควรดำเนินใน 2 ลักษณะ (ณรงค์ เชื้อเย็น, 2560 อ้างถึงใน กัมพล เพ็ชรล้อมทอง สันติ ปัญญา สุรภา เอมสกุล และโชติ บดีรัฐ, 2564) คือ

(1) การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยใหม่ ภายใต้การบริหารจัดการระดับองค์กร มีอยู่ด้วยกัน 7 ประการ ได้แก่

(1.1) มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่น คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการทำการวิเคราะห์หาจุดอ่อนจุดแข็ง (SWOT Analysis) ขององค์กร โดยการระดมความคิดเห็นจากบุคลากรในองค์กร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีทิศทางในการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน โดยการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นและเสนอแนะแนวทางแก้ไขร่วมกัน ทั้งนี้ได้คำนึงถึงสภาพภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ สภาพแวดล้อม และวัฒนธรรมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ นอกจากนั้นแล้วยังต้องคำนึงถึงยุทธศาสตร์และเป้าหมายของการดำเนินงานของจังหวัด เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับแผนพัฒนาในระดับที่สูงกว่า

(1.2) การสร้างความรู้ ความเข้าใจและถ่ายทอดประสบการณ์ให้แก่บุคลากรในองค์กร คือ ผู้บริหารขององค์กรทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถโดยผู้บริหารได้นำเอาพื้นฐานความรู้และประสบการณ์เชิงธุรกิจมาประยุกต์ใช้กับการบริหารองค์กร รวมทั้งมีแนวความคิดในเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นที่เป็นอิสระมุ่งสู่การรับใช้ประชาชนมาถ่ายทอดความรู้และมุมมองให้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อให้ทุกคนมีความรู้และมุมมองในการดำเนินงานเปิดกว้างและไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพการทำงานให้แก่บุคลากร

(1.3) การส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกัน มีการส่งเสริมการทำงานอย่างบูรณาการ โดยการทำงานร่วมกันระหว่างกอง/ฝ่ายต่าง ๆ หรือส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด เช่น ในการจัดเก็บภาษีอากร กองคลัง ต้องประสานงานให้ ผู้ช่วยพัฒนาชุมชนกองส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ทำงานในพื้นที่ช่วยจัดเก็บภาษีให้ หรือประสานงานให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานอำเภอจัดเก็บภาษีให้ นอกจากนี้ ยังต้องมีการทำงานร่วมกันระหว่างนักการเมือง ข้าราชการ และประชาชน และทำงานเป็นทีมจากหน่วยงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงาน

(1.4) ลักษณะผู้บริหารมีภาวะความเป็นผู้นำ คือ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีลักษณะความเป็นผู้นำสูง มีความรู้ความสามารถ กล้าคิด กล้าเปลี่ยนแปลง กล้ารับผิดชอบในการตัดสินใจในการดำเนินงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน กระตือรือร้น ใฝ่เรียนรู้ คิดเร็ว ทำเร็ว และมีความคิดริเริ่ม

ในโครงการใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมเสมอ โดยนำความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้กับการทำงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ ผู้บริหารยังต้องมีทัศนคติที่เปิดกว้าง รับรู้ รับฟังสิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความเสียสละ และอุทิศตนในการทำงานเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

(1.5) บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถและมีความรับผิดชอบ คือ มีการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้เข้ารับการอบรมและศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ทำให้บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ บุคลากรในระดับปฏิบัติงานต้องมีความรอบรู้ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความรับผิดชอบสูง และอุทิศตนทุ่มเทการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งบุคลากรยังต้องมีความคล่องตัวในการยอมรับกับการเปลี่ยนแปลง มีการเรียนรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ร่วมกัน

(1.6) การบริหารงานที่มีความคล่องตัว คือ ส่งเสริมให้องค์กรมีการบริหารงานที่มีความคล่องตัว โดยการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง ทั้งนี้ผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงาน ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำแผนและนโยบายลงสู่การปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หากผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาอุปสรรคในการทำงานจะร่วมกันแก้ไขปัญหา ระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ

(1.7) การรับฟังความคิดเห็นจากภายนอก คือ ในการพัฒนาการทำงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเปิดรับฟังความคิดเห็นจากภายนอก ได้แก่ ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อช่วยในการเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้แก่บุคลากรภายในองค์กรและเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานและโครงการ เช่น การตั้งสภาที่ปรึกษา รวมทั้งการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานและเสนอโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด นอกจากนี้ ยังเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและบุคคลภายนอก เช่น การจัดตั้งสถาบันพัฒนาผู้นำท้องถิ่น โดยมีวิทยากรและผู้ทรงคุณวุฒิ มาให้ความรู้และร่วมมือในการดำเนินโครงการ รวมทั้งการศึกษาดูงานหรือโครงการที่ดีและประสบความสำเร็จ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรของตน

2) การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยใหม่ ภายใต้การบริหารเชิงปฏิบัติการ 5 ประการ ได้แก่

(2.1) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ คือ โครงการที่ประสบความสำเร็จจะต้องเป็นโครงการที่ได้รับความสนใจและความร่วมมือจากประชาชน การที่จะทำให้อาสาสมัครสนใจและร่วมมือได้ ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดและดำเนินโครงการ เพื่อให้ได้โครงการที่ประชาชนต้องการและพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้น ก่อนที่จะเริ่มโครงการใดใดผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน จะต้องสอบถามและรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน เช่น โครงการเสริมสร้างสุขภาพดีถ้วนหน้า โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต และโครงการส่งเสริมสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น

(2.2) การร่วมมือกันทำงานอย่างใกล้ชิดระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน คือ ในการดำเนินโครงการที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความต้องการ หรือให้ประชาชนจัดทำโครงการเพื่อของบประมาณอุดหนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในระยะเริ่มแรกประชาชนอาจจะยังไม่มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอโครงการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้รับผิดชอบในการเป็นที่เลี้ยงเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในการเขียนโครงการที่ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ นอกจากนี้ ยังต้องทำหน้าที่ประสานงาน เสนอแนะ และอำนวยความสะดวกในการ

ดำเนินโครงการให้แก่ประชาชน เช่น การติดต่อวิทยากรมาให้ความรู้แก่ประชาชน และการสนับสนุนให้ชุมชนหันมาช่วยเหลือและร่วมมือกันมากขึ้น เป็นต้น

(2.3) การแปลงวิสัยทัศน์ นโยบาย และยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติงานอย่างแท้จริง คือ ในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ นโยบาย และยุทธศาสตร์ของหน่วยงานเพื่อนำมาสู่การปฏิบัติเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น โดยการจัดทำและดำเนินโครงการให้เป็นรูปธรรมเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ในการดำเนินโครงการใดใดจะต้องคำนึงถึงการบรรลุวิสัยทัศน์ นโยบาย ยุทธศาสตร์และเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ ซึ่งจะต้องสอดคล้องไปในทิศทางเดียว ดังนั้น การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ขององค์กรและนโยบายของผู้บริหารให้แก่บุคลากรผู้ดำเนินงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โครงการประสบความสำเร็จประการหนึ่ง

(2.4) การติดตามและประเมินผลโครงการ คือ ในการดำเนินโครงการจะต้องมีการติดตามและประเมินผลเพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน และเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังทำให้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบถึงปัญหาอุปสรรคของการดำเนินโครงการ และสามารถประเมินได้ว่าโครงการที่จัดทำขึ้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้แล้วควรมีการประเมินผลถึงความคุ้มค่าของงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการก็จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดสรรงบประมาณให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

(2.5) ความเพียงพอของงบประมาณ คือ งบประมาณเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินโครงการ ซึ่งการดำเนินให้สำเร็จจะต้องมีการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมและเพียงพอ นอกจากนี้ จะต้องคำนึงถึงการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยต้องพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดีขึ้น หากเป็นโครงการที่มีผลให้ประชาชนมีความสุขเพิ่มขึ้นโดยไม่สามารถวัดออกมาในเชิงปริมาณได้ก็ตาม ก็ถือว่าโครงการมีความคุ้มค่าเช่นกัน

2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1) ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ (อำนาจ บุนยรัตน์ไมตรี, 2559)

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

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2) **หลักสากลในการจัดบริการสาธารณะ** แนวคิดพื้นฐานทั่วไปซึ่งเป็นสากลในการแบ่งแยกการจัดกิจการสาธารณะระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ได้แก่ (วุฒิสสาร ต้นไชย, 2559)

2.1) หลักผลประโยชน์มหาชน ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

(1) ประโยชน์มหาชนของรัฐ ได้แก่ ประโยชน์ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองกลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐ เป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั่วทั้งประเทศที่มีลักษณะเหมือน ๆ กัน และมีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ดังนั้น จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือหากรัฐบาลให้ท้องถิ่นดำเนินการ รัฐก็ต้องเป็นผู้ควบคุมนโยบายให้ท้องถิ่นดำเนินการตามนโยบายเพื่อผลประโยชน์ของรัฐหรือความเป็นเอกภาพของรัฐ เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ และความสัมพันธกับต่างประเทศ เป็นต้น

(2) ประโยชน์มหาชนของท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ

2.2) ประสิทธิภาพในการจัดการ เป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะอย่างหนึ่งควรจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก ภารกิจในการจัดบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูง เป็นกิจการขนาดใหญ่หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่าง ๆ หลายหน่วยงาน แต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อน หรือมีเทคนิคมากนัก จึงต้องมีองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากร และความสามารถด้านอื่น ๆ ที่จะจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

2.3) หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ กิจกรรม ที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ สนองตอบความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุด อยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบของชุมชนนั้น ๆ แต่หากเป็นกิจกรรมที่ต้องสนองตอบความต้องการของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไป หรือเป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบปัญหาความต้องการของผู้คนทั้งประเทศหรือปัญหาของชาติโดยรวม ก็ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปเหมาะสม

2.4) หลักความสามารถของท้องถิ่น เกิดจากพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งหมดเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอ หน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไป จะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใด ๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่น ๆ หรือเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยรวม

2.5) หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด หน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในที่นี้ หมายถึง หน่วยจัดบริการในระดับใด ๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ ประกอบกันมากที่สุด

(1) เป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุด มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด ที่มีความสามารถในการวางแผน จัดการผลิต และหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์

(2) เป็นหน่วยจัดบริการที่มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมประชากร หรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์และผลกระทบจากการให้บริการโดยสมบูรณ์ และประชาชนผู้มีส่วนได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการจัดบริการสาธารณะทั้งหมดสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิต และควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยจัดบริการนั้น ๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

3) หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ มีดังนี้ (อำนาจ บัญญัตินโมตรี, 2559)

3.1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่องจะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

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

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

4) องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ

องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท คือ (อำนาจ บัญญัตินโมตรี, 2559)

4.1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ

เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐบาลภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน ภารกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่าหรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น (1) การป้องกันประเทศ (2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ (3) ภารกิจด้านการคลัง และ (4) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

4.2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

4.3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

4.4) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน

วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

(1) กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

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

(3) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

5) การพัฒนาการบริการสาธารณะ (Public Service Development)

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

5.1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

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

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

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

5.2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่

(1) การส่งเสริมอาชีพ อาทิ การฝึกอบรม ส่งเสริม พัฒนากลุ่มอาชีพต่าง ๆ

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

(3) นันทนาการ การส่งเสริมการกีฬา อาทิ การจัดหาอุปกรณ์กีฬา การก่อสร้าง บำรุงรักษาสนามกีฬา การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อาทิ การบริหารจัดการ ดูแล บำรุงรักษาสวนสาธารณะ

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

(5) การสาธารณสุข การสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล อาชีว การส่งเสริม สุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และการส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็ก การพัฒนาอนามัยบนพื้นที่สูง การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อาชีว การควบคุมโรคติดต่อ งานสนับสนุนเงินอุดหนุนในการสงเคราะห์ผู้ป่วย โรคเรื้อรัง ค่าสังคมสงเคราะห์และค่ามาปนกิจ

(6) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย อาชีว การแก้ไขปัญหาชุมชนแออัด การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย

5.3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่

(1) การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน อาชีว งานตรวจมาตรา ชั่ง ตวง วัด และการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค แก่ผู้บริโภค

(2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อาชีว การป้องกัน ภัยฝ่ายพลเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

(3) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อาชีว การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้น

(4) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาชีว การทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน และงานจัดทะเบียนสัตว์พาหนะ

5.4) ด้านการวางแผนและการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ได้แก่

(1) การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น อาชีว การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การประสานจัดทำ แผนพัฒนาจังหวัด และการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน

(2) การพัฒนาเทคโนโลยี อาชีว การบริการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชน

(3) การส่งเสริมการลงทุน อาชีว งานบริการข้อมูลนักลงทุน และงานเผยแพร่ และชักจูงการลงทุน

(4) การพาณิชยกรรม อาชีว งานทะเบียนพาณิชย์

(5) การพัฒนาอุตสาหกรรม อาชีว การกำกับดูแลโรงงาน การอนุญาตให้ตั้งโรงงาน

(6) การท่องเที่ยว อาชีว การวางแผนการท่องเที่ยว การปรับปรุงดูแลบำรุงรักษา สถานที่ท่องเที่ยว และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

5.5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่

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

(2) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ อาชีว การติดตามตรวจสอบเกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อมและมลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานตรวจสอบคุณภาพน้ำ งานตรวจสอบคุณภาพ อากาศและเสียง และการบำบัดน้ำเสีย

(3) การดูแลรักษาที่สาธารณะ อาชีว การดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะ ประโยชน์

5.6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่

- (1) การจัดการดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ อาทิ การบำรุงรักษาโบราณสถาน
- (2) การจัดการดูแลพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุ

6) การจัดบริการสาธารณะที่ดี

การบริการสาธารณะที่ดีควรจัดทำในรูปแบบกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม โดยมีหลักการพิจารณา 4 มิติ (ฉันทวี ศิริรัตน์ และคณะ, 2565) คือ

6.1) ความเหมาะสมของประเภทบริการสาธารณะ ในทางหลักการการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรยึดหลักความสามารถทั่วไปของท้องถิ่น (General Competence) ที่ควรให้บริการสาธารณะทุกประเภทเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสมอ แต่อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติพบว่า มีบริการสาธารณะบางลักษณะไม่ควรเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ควรเป็นหน้าที่ขององค์กรอื่น เช่น รัฐบาลกลางหรือภาคเอกชนที่อาจมีความเหมาะสมและความพร้อมในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่า เช่น บริการหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการกำหนดและการกำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐานกลางของประเทศ หรือมาตรฐานสากล (อาทิ การกำหนดมาตรฐานการบินพลเรือน การกำหนดเกณฑ์การปล่อยมลภาวะทางอากาศ การจัดทำมาตรฐานกลางว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ การกำหนดหลักสูตรฯ) หรือเป็นบริการสาธารณะที่ภาครัฐต้องดำเนินการแต่เพียงผู้เดียว (เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การรักษาความเสถียรภาพหรือการวางแผนในทางเศรษฐกิจ การเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ฯลฯ)

6.2) ระดับการหาผลประโยชน์และการแสวงหากำไร โดยทั่วไปการหาผลประโยชน์และผลกำไรจากการจัดทำบริการสาธารณะทุกประเภทสามารถทำได้เนื่องจากจะช่วยให้ท้องถิ่นมีรายได้และผลกำไรที่สามารถเลี้ยงตนเองได้และเพียงพอต่อการจัดบริการสาธารณะในอนาคต เป็นบริการสาธารณะที่สร้างผลประโยชน์แก่ท้องถิ่น และต้องนำผลกำไรที่ได้ไปใช้ในการจัดบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือนำส่งเข้าเป็นรายได้ของท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม ควรคำนึงถึงระดับของการหาประโยชน์และแสวงหากำไรในบริการสาธารณะแต่ละประเภท ดังนี้

(1) บริการสาธารณะบางประเภทสามารถแสวงหารายได้และกำไรสูงสุดที่สอดคล้องกับกลไกตลาดและการแข่งขันกับเอกชน เช่น การกำหนดค่าเช่าพื้นที่การค้า การกำหนดค่าบริการไฟฟ้าแบบขั้นบันไดตามปริมาณการใช้แก๊งโรงงานอุตสาหกรรมและห้างสรรพสินค้า การกำหนดอัตราค่าเช่าห้องประชุมสำหรับการจัดทำกิจกรรมของเอกชน เป็นต้น นอกจากนี้ การหากำไรสูงสุดสามารถทำได้กับบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดที่นอกเหนือจากมาตรฐานการบริการสาธารณะปกติ ตัวอย่างเช่น การคิดค่าห้องพักผู้ป่วยพิเศษในสถานพยาบาล ซึ่งเป็นบริการเสริมนอกเหนือจากห้องพักผู้ป่วยรวม การคิดค่าธรรมเนียมหลักสูตรนานาชาติในโรงเรียนนอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนปกติ เป็นต้น

(2) บริการสาธารณะบางประเภทที่มีข้อจำกัดในการแสวงหากำไรสูงสุด เพราะต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะในภาพรวมและความสามารถในการเข้าถึงของประชาชน เช่น การกำหนดราคาค่าน้ำประปาแก่ครัวเรือน การกำหนดอัตราค่าโดยสารขนส่งมวลชนสาธารณะ การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการขอใบอนุญาต อัตราค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

6.3) บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของบริการสาธารณะ เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดก็ตามต้องคำนึงเสมอว่าใครคือบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ แต่โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะจะมีลักษณะดังนี้

(1) จัดบริการบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มเพศ รายได้ อายุ ถิ่นที่อยู่ ความพิการ อาชีพ หรือความต้องการเฉพาะทางอื่น ๆ ฯลฯ

(2) จัดบริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น การจัดการบริการสาธารณสุขป็นพื้นฐานที่ทุกคนต้องเข้าถึงได้ นอกจากนี้ การจัดการบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสร้างความเป็นไปได้ให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพจะช่วยสร้างการหลอมรวมคนทุกคนและทุกกลุ่มในสังคม (Inclusiveness) ให้มีความเท่าเทียมด้านโอกาสขึ้นได้

6.4) ความสอดคล้องระหว่างประเภทของบริการสาธารณสุขและรูปแบบบริการสาธารณสุข ในประเด็นนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาว่าควรเลือกใช้รูปแบบการว่าจ้าง (Out Sourcing) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership-PPP) สหการ (Co-operative) และกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (Local Public Enterprise and Social Enterprise) ซึ่งขึ้นอยู่กับ การกำหนดอำนาจหน้าที่ในกฎหมายว่า กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณสุขในรูปแบบใดได้บ้าง ความเหมาะสมในการเลือกรูปแบบบริการสาธารณสุขขึ้นอยู่กับเป้าประสงค์ในการจัดการบริการสาธารณสุขแต่ละประเภทว่าได้วางหลักคิด ดังนี้

(1) การว่าจ้าง (Out Sourcing) อาจนิยมใช้ในการแบ่งหน้าที่การจัดการบริการสาธารณสุข บางส่วนให้บุคคลภายนอกที่มีความถนัดและความรู้ความสามารถรับไปทำแทน ตัวอย่างเช่น การจ้างทำอาหาร ผู้ป่วยให้กับผู้ป่วยในสถานพยาบาล การจ้างให้เอกชนเป็นผู้รับกำจัดและรีไซเคิลขยะ

(2) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership-PPP) อาจนิยมใช้ในการจัดการบริการสาธารณสุขที่ท้องถิ่นต้องการอาศัยความร่วมมือกับเอกชนในฐานะหุ้นส่วน (Partner) ทั้งด้านความรู้และเงินลงทุน เช่น การพัฒนานาฬิกาอุตสาหกรรม การชักชวนให้ภาคเอกชนลงทุนทำสิ่งปลูกสร้าง ในที่ดินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(3) สหการ (Co-operative) อาจนิยมใช้ในการจัดการบริการสาธารณสุขร่วมกันระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่าสองแห่งขึ้นไปที่ต้องจัดการบริการสาธารณสุขร่วมกันด้วยเหตุผลด้านความคุ้มค่า หรือบูรณาการบริการสาธารณสุขข้ามพื้นที่ (Cross-area) เช่น การจัดการบริการระบบป้องกันไฟไหม้ที่อาจกินพื้นที่ ในหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การร่วมกันจัดการด้านโรงงานกำจัดขยะ ที่ต้องอาศัยองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นหลายแห่งร่วมลงทุนกัน เพื่อให้สามารถสร้างโรงงานกำจัดขยะที่มีศักยภาพเพียงพอ เป็นต้น

(4) กิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (Local Public Enterprise and Social Enterprise) ซึ่งถือเป็นรูปแบบองค์กรที่สำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ในรูปแบบ ของกิจการพาณิชย์ (ได้แก่ การดำเนินงานด้วยตนเองในฐานะหน่วยงานหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การดำเนินงานผ่านการจัดตั้งบริษัทที่เป็นนิติบุคคลเอกชน และการดำเนินงานผ่านการจัดตั้งองค์กรของท้องถิ่น ที่เป็นนิติบุคคล มหาชน) หรือกิจการเพื่อสังคม (ได้แก่ รูปแบบกิจการที่แรงงานเป็นเจ้าของรูปแบบสหกรณ์ รูปแบบบริษัทเพื่อสังคม และรูปแบบมูลนิธิการกุศลที่ทำการค้า)

โดยสรุปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยจึงมีศักยภาพที่จะจัดการบริการสาธารณสุขได้อย่าง กว้างขวางและมีอิสระในการเลือกประเภทและรูปแบบ ตามหลักความสามารถทั่วไปของท้องถิ่น (General Competence) และปฏิบัติตามหลักการจัดการบริการสาธารณสุขของท้องถิ่นที่ดี

2.1.3 แนวคิดการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

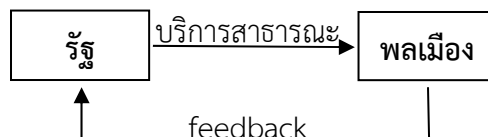
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

แนวคิดการร่วมกันผลิต (Co-production)

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

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

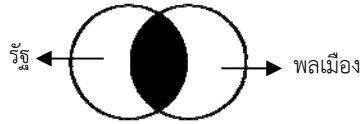
ในระบบการจัดบริการสาธารณะแบบทั่วไปนั้นความสัมพันธ์ระหว่างรัฐ และประชาชนมีลักษณะเป็นสองฝ่ายชัดเจน คือ รัฐในฐานะผู้จัดบริการสาธารณะหรือผู้ผลิต และประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะหรือผู้บริโภค (Brudney and England, 1983 : 60 อ้างถึงใน อรุณี สันฐิติวณิชย์, 2557) ซึ่งการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะจะเกิดขึ้นเมื่อประชาชนส่งผลย้อนกลับ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



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดบริการสาธารณะ (รัฐ) และผู้รับบริการสาธารณะ (พลเมือง) ในความสัมพันธ์แบบทั่วไป

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

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



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

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

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

การร่วมผลิตหรือจัดบริการสาธารณะของรัฐและพลเมืองนั้นยังช่วยให้เกิดธรรมาภิบาล และลดการทุจริตได้ เพราะพลเมืองที่เข้าร่วมผลิตนั้นจะสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะนั้น ส่งผลให้ตัวแทนรัฐจะต้องระมัดระวังในการดำเนินการ

2.1.4 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ (ชัชวาล ทัตศิวิช, 2552)

1) เกณฑ์การพิจารณาคูณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดย กรอนรูส (Gronroos, 1984 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวิช, 2552) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคูณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

(1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

(2) ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

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

(4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับตกลงกัน

(5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

(6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

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

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

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสำคัญต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

2) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

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

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

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

- (1) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
- (2) ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
- (3) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
- (4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

2.2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

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

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

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

2.1.5 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ม.ป.ป.)

1) ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

1.1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของการบริการ ที่ผู้รับบริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.1.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของผู้รับบริการก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.1.3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

1.2) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.2.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อการบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

1.2.2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญๆ ดังนี้

2.1) **ผลิตภัณฑ์บริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

2.2) **ราคาค่าบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

2.3) **สถานที่บริการ** การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.4) **การส่งเสริมแนะนำบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

2.5) **ผู้ให้บริการ** ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.6) **สภาพแวดล้อมของการบริการ** สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในางานบริการ

2.7) **กระบวนการบริการ** ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

3) แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ มีแนวทางดังนี้

- 4.1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
- 4.2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
- 4.3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ
- 4.4) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
- 4.5) การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

2.1.6 หลักธรรมาภิบาล

“หลักธรรมาภิบาล” หรืออาจเรียกได้ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักธรรมรัฐ และบรรษัทภิบาล ฯลฯ” ซึ่งเรารู้จักกันในนาม “Good Governance” ที่หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรมนั้น ไม่ใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมวลมนุษยชาติเป็นพัน ๆ ปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน (สืบค้นจาก www.sciubu.ac.th/document/หลักธรรมาภิบาล.pdf. เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2560)

องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการดังนี้

1) **หลักนิติธรรม** คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ และกติกาต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิกโดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวโดยสรุป คือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่กระทำกันตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

2) **หลักคุณธรรม** คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตความเสียสละความอดทนขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น

3) **หลักความโปร่งใส** คือ การทำให้สังคมเป็นสังคมที่เปิดเผยมูลข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใสมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้างควมไว้วางใจซึ่งกันและกันและช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน

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

ทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

5) **หลักความรับผิดชอบ** ผู้บริหาร ตลอดจนคณะข้าราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำ ต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันที่

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

2.1.7 เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ต (Likert technique) กำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ

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

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวลิเคิร์ต

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด
2. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด
3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญ ๆ ของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุม ต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ
4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่าข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลาง ๆ
5. ทำการทดลองใช้ ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่นของมาตรวัดทัศนคติ
6. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

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

2.2 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล

(แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2566 – 2570. www.satunpao.go.th, สืบค้นเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2567)

ประวัติความเป็นมา

เดิมเมืองสตูลเป็นเพียงตำบลหนึ่งของเมืองไทรบุรีในสมัยรัชกาลที่ 3 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ สตูลได้ครอบครองดินแดนที่เป็นเกาะในทะเลอันดามันเกือบทั้งหมด รัชกาลที่ 3 จึงโปรดให้เป็นเมืองเมื่อปี พ.ศ. 2392 โดยให้อยู่ภายใต้การปกครองของเมืองนครศรีธรรมราช ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 5 ได้จัดการปกครองใหม่เป็นรูปมณฑลขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2440 และให้รวมสตูลเข้าไว้ในมณฑลไทรบุรี เมื่อไทยต้องยอมเสียดินแดนแคว้นไทรบุรีให้แก่อังกฤษ ในปี พ.ศ. 2452 ยังเหลือสตูลอยู่เพียงเมืองเดียว จึงต้องไปขึ้นกับมณฑลภูเก็ต และเมื่อเส้นทางสายควนเนียงสตูลไปมาสะดวก ทางราชการก็โอนสตูลไปขึ้นกับมณฑลนครศรีธรรมราชตามเดิม และเมื่อยกเลิกการปกครองแบบมณฑลในปี พ.ศ. 2475 สตูลก็ได้ยกฐานะเป็นจังหวัดหนึ่งในราชอาณาจักรไทย สืบต่อมาจนกระทั่งถึงปัจจุบัน

องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีการปรับปรุงแก้ไขและวิวัฒนาการมาตามลำดับ สภาจังหวัดถูกจัดให้มีขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2476 ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ฐานะของสภาจังหวัดขณะนั้น มีลักษณะเป็นองค์กรตัวแทนของประชาชนทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือ แนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัดเท่านั้น ต่อมามีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้นเพื่อแยกกฎหมายเกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะ จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการในส่วนจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ โดยตรงแทนคณะกรรมการจังหวัดเดิม สภาจังหวัดจึงมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด ต่อมามีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และต่อมาได้มีการปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัดใหม่ โดยตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ทำให้เกิดมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดทั้งหมด อย่างเป็นอยู่ในปัจจุบัน

วิสัยทัศน์

“เมืองท่องเที่ยวเชิงนิเวศระดับโลก เกษตรเพิ่มมูลค่า สังคมพัฒนา ก้าวหน้าสู่เมืองแห่งความสุข”

ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล (พ.ศ. 2566 - 2570) ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศระดับโลกอย่างยั่งยืน

ประกอบด้วยกลยุทธ์ ดังนี้

1.1 ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพอุทยานธรณีโลก เป็นฐานรองรับการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวให้เพียงพอควบคู่กับสิ่งแวดล้อมเพื่อความสมดุลของธรรมชาติ

1.2 ส่งเสริมและพัฒนากการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เชิงสุขภาพ เชิงเรียนรู้ เชิงวัฒนธรรม และเชิงกีฬาที่หลากหลาย เพื่อสร้างจุดขายรองรับการท่องเที่ยวใหม่ภายใต้ New Normal

1.3 ส่งเสริมและพัฒนาระบบสาธารณสุขปลอดภัย ระบบสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยว

1.4 พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้สะอาด สวยงาม มีภูมิทัศน์ และสถาปัตยกรรมที่รองรับอัตลักษณ์ของพื้นที่

1.5 พัฒนาเทคโนโลยี การสื่อสาร ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัย และการตลาดเพื่อรองรับการท่องเที่ยว

1.6 ส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในสาขาการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากให้เข้มแข็งและยั่งยืน

ประกอบด้วยกลยุทธ์ ดังนี้

2.1 พัฒนาการผลิตให้มีมูลค่าสูงขึ้น พร้อมลดต้นทุนและส่งเสริมการแปรรูปสินค้าเกษตรประมงปศุสัตว์ ผลไม้ การส่งเสริมการปลูกไม้เศรษฐกิจเพื่อสร้างฐานรายได้ให้กับเกษตรกร

2.2 ส่งเสริมและพัฒนาอาหารฮาลาล และสินค้าฮาลาล เพื่อรองรับการค้าขายชายแดน สร้างแบรนด์วิสาหกิจชุมชนและนวัตกรรมเพื่อสร้างจุดขายสินค้าไปสู่สากล

2.3 ส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงและความรู้ทฤษฎีใหม่ สร้างฐานวิสาหกิจชุมชนและเครือข่ายเกษตรกรอินทรีย์เพื่อต่อยอดเกษตรรุ่นใหม่ให้เข้มแข็ง

2.4 ส่งเสริมและพัฒนาตลาดและตลาดดิจิทัล กระจายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ไปสู่ชุมชนโลก เพื่อยกระดับรายได้ให้กับประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

2.5 ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางภาคเกษตร วิสาหกิจชุมชน และแรงงานให้มีทักษะในอาชีพที่สูงขึ้น ก้าวทันเทคโนโลยี เพื่อความทันสมัยและยั่งยืน

2.6 ส่งเสริมและพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ถนน สะพาน ระบบไฟฟ้า ประปา และวิศวกรรมจราจรให้เชื่อมโยงและครอบคลุมทุกพื้นที่และมีระบบระบายน้ำที่ดี

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาศักยภาพคนและสังคมให้ทันสมัย สร้างภูมิปัญญาและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ประกอบด้วยกลยุทธ์ ดังนี้

3.1 ส่งเสริมและพัฒนาคนในท้องถิ่นให้มีศักยภาพ ภูมิปัญญา ทักษะชีวิต พัฒนาสมรรถนะเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง และการดำรงชีวิตด้วยความปลอดภัย

3.2 ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการศึกษาทุกระบบให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันทั้งด้านภาษา เทคโนโลยี และศิลปะ ก้าวหน้าทันโลก

3.3 ส่งเสริมและพัฒนาการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อุบัติภัย และภัยธรรมชาติ และการใช้นวัตกรรมเพื่อเตือนภัย รวมถึงพัฒนาระบบความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ชุมชน โดยใช้เทคโนโลยีช่วยบริหารจัดการ

3.4 ส่งเสริมและพัฒนากีฬา สถานบริการการกีฬา จัดกิจกรรมการกีฬานันทนาการที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง สร้างความแข็งแรงของประชาชน และการแข่งขันเป็นชื่อเสียงจังหวัดยกระดับเศรษฐกิจของจังหวัดจากการกีฬา

3.5 ส่งเสริมและพัฒนาาระบบสาธารณสุข และสุขภาพประชาชนให้เข้มแข็งแข็งแรง ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการสาธารณสุข การควบคุมและการป้องกันโรค

3.6 ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสอย่างต่อเนื่อง

3.7 ส่งเสริมและพัฒนาสังคมผู้สูงวัยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีประโยชน์ต่อสังคม

3.8 ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาอาชญากรรม โดยครอบครัว ชุมชน ศาสนา และองค์กรต่าง ๆ

3.9 ส่งเสริมและสนับสนุนศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีอันดีของท้องถิ่น และกิจกรรมทางศาสนาอย่างต่อเนื่อง

ยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างความสมดุลทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประกอบด้วยกลยุทธ์ ดังนี้

4.1 ส่งเสริมและบำรุงรักษาแหล่งกำเนิดต้นน้ำ ลำธาร เพื่อการแก้ไขปัญหาน้ำท่วม น้ำแล้งซ้ำซาก และการระบายน้ำอย่างรวดเร็ว

4.2 ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างจิตสำนึกของประชาชนแบบมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังรักษา ดูแล และแก้ไขปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืน

4.3 ส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการขยะ ขยะอันตราย น้ำเสีย เพื่อลดมลพิษในชุมชน และแหล่งบริการสาธารณะประโยชน์

4.4 ส่งเสริมและสนับสนุนการเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้ชุมชน และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติที่เสื่อมโทรมให้อยู่ควบคู่กันได้

ยุทธศาสตร์ที่ 5 เสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กร

ประกอบด้วยกลยุทธ์ ดังนี้

5.1 เสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคประชาชนในกระบวนการมีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่น สร้างเครือข่ายการทำงาน และสนับสนุนการติดตามตรวจสอบการใช้อำนาจภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 สร้างภาคประชาการให้มีประสิทธิภาพ และปลูกฝังจิตสำนึกบุคลากรให้เห็นความสำคัญและยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย

5.3 เสริมสร้างประชาธิปไตย ความสมานฉันท์และความมั่นคงในสังคม เพื่อให้สังคมสงบสุขและมีความปลอดภัย

5.4 ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี ข้อมูล และดิจิทัลแพลตฟอร์มเป็นเครื่องมือการบริหารภาคประชาการและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

ที่ตั้งและอาณาเขต

จังหวัดสตูล เป็นจังหวัดสุดเขตแดนใต้ของประเทศไทย ด้านฝั่งทะเลอันดามัน ห่างจากกรุงเทพฯ 973 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง และอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

ทิศใต้ ติดต่อกับ รัฐเปอร์ลิสและรัฐเคดาห์ ประเทศมาเลเซีย

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา และรัฐเปอร์ลิส ประเทศมาเลเซีย

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดีย

โดยพื้นที่บนบกมีเทือกเขาบรรทัดและสันกาลาคีรี เป็นเส้นกั้นอาณาเขต ระหว่างจังหวัดสตูลกับจังหวัดอื่น ๆ และประเทศมาเลเซีย

ขนาดพื้นที่

มีเนื้อที่ประมาณ 2,807.52 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 1,754,701 ไร่ (นับรวมพื้นที่ที่เป็นส่วนของน้ำทะเล) เป็นลำดับที่ 63 ของประเทศ และลำดับที่ 12 ของภาคใต้ มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย ตลอดแนวชายแดนทางบกยาวประมาณ 56 กิโลเมตร ติดฝั่งทะเลอันดามันมีชายฝั่งทะเลยาวประมาณ 144.8 กิโลเมตร

ลักษณะภูมิประเทศ

จังหวัดสตูล มีลักษณะเป็นพื้นที่ราบสลับกับภูเขา พื้นที่ทางทิศเหนือและทิศตะวันออกเป็นเนินเขา และภูเขาสูง โดยมีเทือกเขาสำคัญ คือ ภูเขาสันกาลาคีรี พื้นที่ค่อยๆ ลาดเอียงลงสู่ทะเล ด้านตะวันตก และทิศใต้มีที่ราบแคบ ๆ ขนานไปกับชายฝั่งทะเล ถัดจากที่ราบลงไปเป็นป่าชายเลนน้ำเค็มขึ้นถึง มีป่าเสม หรือป่าโกงกางอยู่เป็นจำนวนมาก เป็นจังหวัดที่มีลำน้ำสายสั้นๆ ไหลผ่านพื้นที่ทางตอนเหนือ และทิศตะวันออกของจังหวัด ประกอบด้วยภูเขามากมายสลับซับซ้อนโดยมีทิวเขานครศรีธรรมราชแบ่งเขต จังหวัดสตูลกับจังหวัดสงขลา และทิวเขาสันกาลาคีรีแบ่งเขตประเทศไทยและประเทศมาเลเซีย และยังมีภูเขาน้อยใหญ่อยู่กระจัดกระจายในตอนล่างและชายฝั่งตะวันตก ภูเขาที่สำคัญ ได้แก่ เขาจีน เขาพญาบังสา เขาหัวกาหมิง เขาใหญ่ เขาทะนนาน เขาควนกาหลง และเขาโต๊ะพญาวัง

เขตการปกครอง จังหวัดสตูล แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 อำเภอ 36 ตำบล 280 หมู่บ้าน 7 เทศบาล (เทศบาลเมือง 1 แห่ง และเทศบาลตำบล 6 แห่ง) และ 34 องค์การบริหารส่วนตำบล

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณวิภา ไตลังคะ พนาวัน เปรมศรี วาธินี วงศาโรจน์ และภาสกร ดอกจันทร์ (2565) ศึกษาเรื่อง การจัดบริการสาธารณะแบบร่วมผลิตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อนาคตการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นต้องตอบโจทย์ความเท่าเทียม ทั้งมิติด้านสังคมและเศรษฐกิจ สามารถหลอมรวมทุกกลุ่มในสังคมให้นำสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิต และเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการพัฒนาประเทศ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดบริการสาธารณะแบบร่วมผลิต ซึ่งเป็นภารกิจการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความจำเป็นต้องเข้าใจบริบทอย่างแท้จริง โดยพบว่าการเปรียบเทียบที่จำกัดและการผูกขาดโดยรัฐ อาจไม่ใช่แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาท้องถิ่นอีกต่อไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรทำหน้าที่เป็นกลไกหลักสำคัญในการประสานทุกภาคส่วนให้เกิดการร่วมผลิตบริการสาธารณะที่มีต้นทุนต่ำที่สุด โดยยอมรับความร่วมมือในการลงทุนจากภาคประชาสังคม ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ทั้งที่เป็นนิติบุคคลหรือไม่ใช่นิติบุคคล โดยเฉพาะการร่วมผลิตบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน คมนาคม ขนส่ง และพลังงาน ในมิติด้านความรับผิดชอบต่อการคุ้มครองทางสังคม ด้านการฝึกอบรมแรงงานและตลาดแรงงานของประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยร่วมดำเนินงานควบคู่ไปกับราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค นอกจากนี้ การร่วมผลิตบริการสาธารณะระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสหการ เป็นลักษณะงานอีกภารกิจหนึ่ง ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องเปิดรับความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายที่มีความสามารถ เนื่องจากในกระบวนการกระจายอำนาจต้องสร้างกลไกและมาตรการที่มุ่งเป้าไปสู่การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชน ความเข้าใจที่ตรงกัน ความมุ่งมั่นเชื่อมั่นต่อปรัชญาและคุณค่าของการกระจายอำนาจ เป็นประเด็นที่ทุกฝ่ายควรตระหนัก เพราะนำมาซึ่งความคุ้มค่าในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างแท้จริง

สมชัย นันทาภรณ์ (2565) ศึกษาเรื่อง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ ผลการศึกษา พบว่า การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องอาศัยการวางแผนเป้าหมายเพื่อช่วยกำหนดทิศทางการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นให้มีคุณภาพที่ดีและตอบโจทย์ความต้องการของทุกภาคส่วนมากยิ่งขึ้น โดยใช้แนวคิดการจัดบริการสาธารณะเพื่อตอบโจทย์ความเท่าเทียมในทุกมิติ ทั้งด้านสังคมและเศรษฐกิจ รวมถึงสร้างการหลอมรวมคนทุกคนและทุกกลุ่มในชุมชน สังคม ท้องถิ่น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กลายเป็นเป้าหมายและความคาดหวังที่สำคัญของการจัดบริการสาธารณะในประเทศและท้องถิ่น การบริการสาธารณะที่ดีจะช่วยให้เกิดการเจริญเติบโตและสร้างสุขสมบูรณ์ในชีวิตของประชาชนและเกิดการจ้างงานของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นกลไกหลักที่สำคัญในการสร้างการหลอมรวมคนทุกคนและทุกกลุ่มในชุมชน สังคม ท้องถิ่น ควบคู่ไปกับการพัฒนาเพื่อสร้างการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยการจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีคุณภาพ โดยยึดหลักคิดการจัดบริการสาธารณะในมิติต่าง ๆ คือ ความเหมาะสมของประเภทของบริการสาธารณะ ระดับการหาผลประโยชน์และการแสวงหากำไร บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของบริการสาธารณะ และความสอดคล้องระหว่างประเภทของบริการสาธารณะและรูปแบบบริการสาธารณะ

สุธรรม ขนบศักดิ์ (2565) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 204 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 11 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดสตูล จังหวัดพังงา จังหวัดกระบี่ จังหวัดภูเก็ต

จังหวัดพัทลุง จังหวัดตรัง และจังหวัดระนอง โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านขั้นตอนการให้บริการเท่ากัน และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกันมีความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน แตกต่างกันไป สำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน ไม่แตกต่างกัน

วิสุทธิณี ธาณิรัตน์ และอภิญา ไผ่สุวรรณ (2564) ศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของข้าราชการและพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง ผลการวิจัยพบว่า ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง ตามทัศนคติของข้าราชการและพนักงานภายในองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านหลักคุณธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความคุ้มค่า และด้านหลักการมีส่วนร่วม ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ สถานภาพ ตำแหน่ง ระดับการศึกษาระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอาชีพ ที่สังกัดที่ต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน ส่วนข้าราชการและพนักงานภายในองค์กรที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีข้อเสนอเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎร คือ เจ้าหน้าที่บางคนแสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาว่าจาไม่สุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาอย่างไม่ดีพอ การส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต้อยช้าเกินไป การให้บริการช่วงพักกลางวันมีเจ้าหน้าที่น้อยไป และได้เสนอแนวทางแก้ไข คือ ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มการส่งข่าวสารความคืบหน้าของงานที่ติดต้อยช้าแก่ประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม

ศุภวิวัฒน์ แก้วอินทร์ (2560) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อหิน อำเภอปากชม จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อหิน อำเภอปากชม จังหวัดเลย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจตามลักษณะงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ (1) ดำเนินการต่อเนื่องและมีการติดตามผล (2) ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ในข้อมูลพื้นฐานการศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ (3) มีนโยบายทางการศึกษาอย่างชัดเจนตรวจสอบได้ และ (4) เจ้าหน้าที่สุภาพแต่งกายเรียบร้อย มีข้อเสนอแนะดังนี้ (1) ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายงาน (2) ควรจัดเจ้าหน้าที่

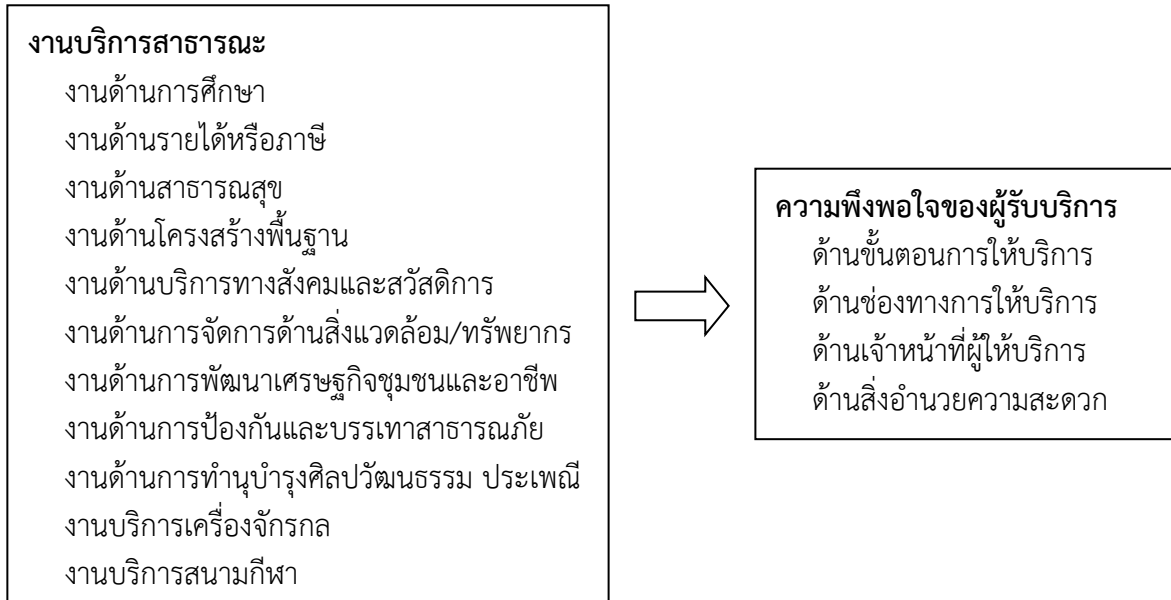
บริการ 24 ชม. (3) ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการด้วยความเต็มใจเสมอเหมือนเป็นญาติพี่น้อง และควรเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขยายเขตพื้นที่การเกษตรให้ดีกว่าที่เป็นอยู่อย่างทั่วถึง

ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการให้สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผนส่งเสริม การลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 ส่วนด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย มีประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำกว่าร้อยละ 90 ส่วนความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.83

2.4 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล มีกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ

บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน

3.1 วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จากงานบริการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลขอรับการประเมิน จำนวน 11 งานบริการ ดังนี้

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานด้านสาธารณสุข
- 4) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 5) งานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ
- 6) งานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร
- 7) งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ
- 8) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 9) งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี
- 10) งานบริการเครื่องจักรกล
- 11) งานบริการสนามกีฬา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการประเมินคือ ตัวแทนของผู้ใช้บริการจากประชากรทั้งหมด ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตร Cochran ดังนี้

$$n = \frac{z^2}{4e^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ในเชิงสถิติ
 z คือ คะแนนมาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด
 e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

โดยการคำนวณครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากร ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างกำหนดไว้ในระดับร้อยละ 5 หรือ 0.05 ซึ่งแทนค่าในสูตรดังกล่าวได้ดังนี้

$$\begin{aligned}n &= \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} \\ &= 384.16\end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดเชิงสถิติต้องมีจำนวน 385 คน อย่างไรก็ตาม ภายใต้งบประมาณที่กำหนดและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 500 คน โดยการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่รับบริการตามสัดส่วนของผู้รับบริการในแต่ละงานที่จะประเมิน (Quota Sampling) และทำการสอบถามข้อมูลจากครัวเรือนด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยสอบถามจากหัวหน้าครัวเรือนหรือสมาชิกของครัวเรือนที่รับบริการงานต่าง ๆ และมีความพร้อม รวมถึงยินดีที่จะตอบแบบสอบถาม

3.1.2 ตัวแปรและการวัดตัวแปร

ตัวแปร ที่ใช้ในการประเมินมี 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม นั่นคือ

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ประเภทของงานบริการ

1.2 เพศ

1.3 อายุ

1.4 สถานภาพ

1.5 อาชีพ

1.6 การศึกษา

1.7 รายได้

1.8 เวลาที่ใช้บริการ

1.9 จำนวนการใช้บริการ

2) ตัวแปรตาม (Dependent variables)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

สตูล

การวัดตัวแปร

1) ตัวแปรอิสระ มีวิธีการวัดตัวแปร ดังนี้

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

2) ตัวแปรตาม มีวิธีการวัดตัวแปรในประเด็นการประเมินทั้ง 4 ด้าน นั่นคือ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีการวัดตัวแปรแบบอันดับ (ordinal scale)

3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดเก็บข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

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

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ได้รวบรวมไว้แล้ว นอกจากนั้น ได้ค้นคว้าเอกสารเชิงวิชาการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

3.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

3.2.2 สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล

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

ส่วนการแปลผลความพึงพอใจเพื่อจัดอันดับความพึงพอใจ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

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

3.2.3 สูตรการคำนวณ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2558)

$$\text{ความพึงพอใจรวมเฉลี่ย} = \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$

3.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

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

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ ผลปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของงานบริการ		
งานด้านการศึกษา	55	11.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	100	20.0
งานด้านสาธารณสุข	50	10.0
งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	20	4.0
งานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ	50	10.0
งานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร	44	8.8
งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	45	9.0
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	30	6.0
งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี	20	4.0
งานบริการเครื่องจักรกล	16	3.2
งานบริการสนามกีฬา	70	14.0
รวม	500	100.0
เพศ		
ชาย	226	45.2
หญิง	274	54.8
รวม	500	100.0
อายุ		
18 – 20 ปี	41	8.2
21 – 40 ปี	217	43.4
41 – 60 ปี	157	31.4
61 ปีขึ้นไป	85	17.0
รวม	500	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	200	40.0
สมรส	245	49.0
หม้าย/หย่าร้าง	55	11.0
รวม	500	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	55	11.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	65	13.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	152	30.4
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	117	23.4
ปริญญาตรี	76	15.2
สูงกว่าปริญญาตรี	35	7.0
รวม	500	100.0
อาชีพ		
การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง	121	24.2
รับจ้างทั่วไป	92	18.4
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	69	13.8
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	90	18.0
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	84	16.8
นักเรียน/นักศึกษา	21	4.2
ว่างงาน	15	3.0
อื่น ๆ	8	1.6
รวม	500	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	21	4.2
1 – 5,000 บาท	75	15.0
5,001 – 10,000 บาท	114	22.8
10,001 – 15,000 บาท	162	32.4
15,001 – 20,000 บาท	102	20.4
20,001 บาทขึ้นไป	26	5.2
รวม	500	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งในการขอรับบริการ		
1 – 5 ครั้ง/ปี	235	47.0
6 – 10 ครั้ง/ปี	154	30.8
11 – 15 ครั้ง/ปี	84	16.8
มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	27	5.4
รวม	500	100.0
ช่วงเวลาในการขอรับบริการ		
ตุลาคม – ธันวาคม 2566	101	20.2
มกราคม – มีนาคม 2567	149	29.8
เมษายน – มิถุนายน 2567	131	26.2
กรกฎาคม – กันยายน 2567	116	23.2
อื่น ๆ	3	0.6
รวม	500	100.0

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน จากผู้มาใช้บริการ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ งานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และอาชีพ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี งานบริการเครื่องจักรกล และงานบริการสนามกีฬา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.8 มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมาคือ 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.4 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 40.0

ผลการวิเคราะห์ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากมีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 30.4 รองลงมาคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 23.4 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง คิดเป็นร้อยละ 24.2 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 18.4 และกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.4 รองลงมาคือ 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.8

จำนวนครั้งในการขอรับบริการส่วนมากเท่ากับ 1 – 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ 6 – 10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 30.8 และส่วนมากมาขอรับบริการในช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2567 คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาคือ เมษายน – มิถุนายน 2567 คิดเป็นร้อยละ 26.2

4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล แยกตามด้านต่าง ๆ

ด้านที่ประเมิน	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.38	97.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.38	97.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.37	98.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.42	97.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.89	0.39	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล แยกตามงานต่าง ๆ

งานที่ประเมิน	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านการศึกษา	4.96	0.22	99.20	มากที่สุด
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.88	0.50	97.60	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุข	4.86	0.43	97.20	มากที่สุด
4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด
5. งานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ	4.89	0.37	97.80	มากที่สุด
6. งานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร	4.85	0.50	97.00	มากที่สุด
7. งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	4.92	0.29	98.40	มากที่สุด
8. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.93	0.31	98.60	มากที่สุด
9. งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี	4.96	0.17	99.20	มากที่สุด
10. งานบริการเครื่องจักรกล	4.83	0.44	96.60	มากที่สุด
11. งานบริการสนามกีฬา	4.82	0.73	96.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.89	0.39	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล แยกตามงานต่าง ๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 โดยงานด้านการศึกษา และงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 งานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 งานบริการเครื่องจักรกล มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 และงานบริการสนามกีฬา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล แยกตามงานและรายชื่อ

1. งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.95	0.28	99.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	0.19	99.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	0.21	99.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.96	0.22	99.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.96	0.27	99.20	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.95	0.30	99.00	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.96	0.27	99.20	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.95	0.28	99.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ และความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.95	0.23	99.00	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.95	0.23	99.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอ และแต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.95	0.23	99.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.96	0.19	99.20	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.96	0.19	99.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.96	0.19	99.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการศึกษ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.95	0.23	99.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.95	0.21	99.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการศึกษ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00

2. งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.52	97.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.58	97.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.45	98.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.47	98.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.88	0.50	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.88	0.50	97.60	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.86	0.53	97.20	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.89	0.49	97.80	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.84	0.55	96.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.87	0.52	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.87	0.51	97.40	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.83	0.65	96.60	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.85	0.58	97.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.85	0.58	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.92	0.37	98.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.94	0.31	98.80	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.89	0.51	97.80	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.87	0.61	97.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.91	0.45	98.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.90	0.48	98.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.89	0.49	97.80	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.92	0.44	98.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.90	0.47	98.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00

3. งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.34	97.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.43	97.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.48	97.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.48	96.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.86	0.43	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.84	0.42	96.80	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.86	0.41	97.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.89	0.34	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.84	0.42	96.80	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.82	0.44	96.40	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.88	0.44	97.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.85	0.43	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.90	0.42	98.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.84	0.55	96.80	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.88	0.52	97.60	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.86	0.41	97.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.87	0.48	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านสาธารณสุข แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.84	0.47	96.80	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.86	0.41	97.20	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.82	0.56	96.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.84	0.48	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านสาธารณสุข แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.37	97.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.80	0.52	96.00	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.86	0.37	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.85	0.37	97.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.85	0.37	97.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ และความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ และความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00

5. งานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	0.32	98.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.39	97.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.50	97.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.89	0.37	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล งานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.92	0.34	98.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.90	0.32	98.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตาม ความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ แต่ละช่องทาง การให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.84	0.62	96.80	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.88	0.39	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00

ตารางที่ 28 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านบริการทางสังคม
และสวัสดิการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.86	0.50	97.20	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.88	0.48	97.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.82	0.52	96.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.85	0.50	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20

6. งานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร

ตารางที่ 29 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.46	97.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.62	96.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.35	97.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.58	96.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.85	0.50	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล งานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/
ทรัพยากร

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.84	0.53	96.80	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.82	0.54	96.40	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.86	0.46	97.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.86	0.46	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร แต่ละข้อผลการวิเคราะห์
ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความถูกต้องของขั้นตอน
การให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลัง
ของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20

ตารางที่ 31 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/
ทรัพยากร

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.82	0.54	96.40	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.84	0.57	96.80	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.77	0.74	95.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.81	0.62	96.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล
ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร แต่ละข้อผลการวิเคราะห์
ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการ
ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40

ตารางที่ 32 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/
ทรัพยากร

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.84	0.48	96.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.88	0.35	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80

ตารางที่ 33 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/
ทรัพยากร

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.84	0.57	96.80	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.86	0.41	97.20	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.82	0.76	96.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.84	0.58	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

7. งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ

ตารางที่ 34 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.32	98.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.34	97.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.92	0.29	98.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80

ตารางที่ 35 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และอาชีพ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.87	0.51	97.40	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.96	0.21	99.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.91	0.32	98.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60

ตารางที่ 36 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และอาชีพ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.96	0.21	99.20	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.96	0.21	99.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เพียงพอ และแต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60

ตารางที่ 37 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน
และอาชีพ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.96	0.21	99.20	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60

ตารางที่ 38 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และอาชีพ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.84	0.48	96.80	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.89	0.34	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20

8. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 39 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.28	98.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.38	98.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.36	98.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.93	0.31	98.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 39 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00

ตารางที่ 40 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.97	0.18	99.40	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.93	0.37	98.60	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.97	0.18	99.40	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.90	0.40	98.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.94	0.28	98.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์
ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสาร
ถึงขั้นตอนในการให้บริการ และความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ
4.97 หรือร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ
4.93 หรือร้อยละ 98.60

ตารางที่ 41 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.97	0.18	99.40	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.97	0.18	99.40	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล
ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์
ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการ
ที่หลากหลาย เพียงพอ และแต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน
มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตาม
ความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60

ตารางที่ 42 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.87	0.43	97.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.93	0.37	98.60	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.90	0.55	98.00	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.97	0.18	99.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.92	0.38	98.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60

ตารางที่ 43 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.90	0.40	98.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.87	0.43	97.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.90	0.36	98.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์
ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์
ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่
ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00

9. งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

ตารางที่ 44 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.17	99.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.95	0.18	99.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.98	0.11	99.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.96	0.17	99.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00

ตารางที่ 45 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.96	0.17	99.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 45 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความถูกต้องของขั้นตอน การให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการ สื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ และการจัดลำดับก่อนหลัง ของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00

ตารางที่ 46 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.95	0.18	99.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 46 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00

ตารางที่ 47 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.98	0.11	99.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00

ตารางที่ 48 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00

10. งานบริการเครื่องจักรกล

ตารางที่ 49 ความพึงพอใจในการบริการงานบริการเครื่องจักรกล

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.44	96.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.51	96.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.39	97.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.40	96.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.83	0.44	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 49 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล งานบริการเครื่องจักรกล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20

ตารางที่ 50 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานบริการเครื่องจักรกล

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.88	0.34	97.60	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.63	0.62	92.60	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.81	0.54	96.20	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.94	0.25	98.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.82	0.44	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 50 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานบริการเครื่องจักรกล แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60

ตารางที่ 51 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานบริการเครื่องจักรกล

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.88	0.34	97.60	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.88	0.50	97.60	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.75	0.68	95.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.84	0.51	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 51 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านช่องทางการให้บริการ งานบริการเครื่องจักรกล แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพียงพอ และแต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00

ตารางที่ 52 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานบริการเครื่องจักรกล

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.94	0.25	98.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.88	0.50	97.60	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.75	0.45	95.00	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.88	0.34	97.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.86	0.39	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 52 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานบริการเครื่องจักรกล แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ และความเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60

ตารางที่ 53 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการเครื่องจักรกล

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.75	0.45	95.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.81	0.40	96.20	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.88	0.34	97.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.81	0.40	96.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 53 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการเครื่องจักรกล แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20

11. งานบริการสนามกีฬา

ตารางที่ 54 ความพึงพอใจในการบริการงานบริการสนามกีฬา

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.76	96.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.60	97.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.77	96.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.79	95.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.82	0.73	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล งานบริการสนามกีฬา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีความคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60

ตารางที่ 55 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานบริการสนามกีฬา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.71	0.97	94.20	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.86	0.64	97.20	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.90	0.52	98.00	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.77	0.89	95.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.81	0.76	96.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 55 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานบริการสนามกีฬา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20

ตารางที่ 56 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานบริการสนามกีฬา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.83	0.68	96.60	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.86	0.57	97.20	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.89	0.55	97.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.86	0.60	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านช่องทางการให้บริการ งานบริการสนามกีฬา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20

ตารางที่ 57 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานบริการสนามกีฬา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.87	0.64	97.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.84	0.75	96.80	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.79	0.88	95.80	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.81	0.79	96.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.83	0.77	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 57 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานบริการสนามกีฬา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

ตารางที่ 58 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการสนามกีฬา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.79	0.74	95.80	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.80	0.77	96.00	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.74	0.86	94.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.78	0.79	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 58 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการสนามกีฬา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80

4.3 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล สรุปได้ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการในงานต่าง ๆ มีความรวดเร็ว ชัดเจน และถูกต้อง
2. ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การให้บริการในบางงานทางอินเทอร์เน็ต
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในงานต่าง ๆ ดำเนินการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และตรงเวลา
4. ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ให้ชาวบ้านได้ทราบทั่วถึงมากขึ้น
5. ควรจัดพื้นที่การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น พื้นที่เมืองเก่าสตูล ถนนคนเดิน 2 วัฒนธรรม เป็นต้น
6. ควรสนับสนุนและส่งเสริมการค้าชายแดนไทย-มาเลเซีย โดยการพัฒนาตลาดชายแดนจุดที่สำคัญ ๆ เพื่อให้จังหวัดสตูลมีเศรษฐกิจดีขึ้น
7. ควรพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชนตามวิถีชุมชนนั้น ๆ เพื่อให้เกิดการกระจายรายได้ในชุมชนให้มากขึ้น และเป็นการสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล
8. การส่งเสริม/สนับสนุนสินค้าเกษตรและผลิตภัณฑ์ชุมชนร่วมกับ อบต. เทศบาลฯ ต่าง ๆ ดังเช่นกิจกรรมวันแตงโม ชายหาดแหลมสน ทำให้เกษตรกรมีรายได้ดีขึ้น
9. ควรยกระดับรายได้ของภาคการเกษตรให้สูงขึ้นด้วยโครงการต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อรายได้และความยั่งยืนของเกษตรกร
10. ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้เห็นคุณค่าของสังคมพหุวัฒนธรรม
11. ควรพัฒนาชายหาดต่าง ๆ เป็นแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น
12. ส่งเสริม/สนับสนุนเยาวชนที่มีศักยภาพด้านต่าง ๆ ให้มากขึ้น
13. ควรประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว ให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวจังหวัดสตูลให้มากขึ้น
14. ควรติดตั้งกล้องวงจรปิด/ไฟจราจร ตามจุดต่าง ๆ ที่สำคัญ
15. ควรดำเนินการในการป้องกันปัญหาต่าง ๆ เช่น ยาเสพติด ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของชาวบ้าน และนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น
16. ควรมีป้ายทางเข้าแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างชาติ เดินทางสะดวกมากขึ้น
17. ควรจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ให้มีกิจกรรมตลอดทั้งปี เพื่อให้เศรษฐกิจของจังหวัดฟื้นตัว
18. ควรเน้นพัฒนาเกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง เพื่อให้ชาวบ้านมีรายได้มากขึ้น โดยอาจจะตั้งกลุ่มงานเกษตรกรรม เพื่อรับผิดชอบงาน
19. ควรจะฟื้นฟูสินค้าเกษตรที่มีชื่อเสียงเช่น จำปาตะ ให้คนทั่วไปรู้จักมากขึ้น
20. ควรจัดตั้งกองส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจ เพิ่มเติมขึ้นใน อบจ. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจ ซึ่งจะช่วยให้ชาวบ้าน/ผู้ประกอบการมีความเป็นอยู่ดีขึ้น
21. ควรมีสวนนกกีฬา เช่น สวนคนเดิน/จักรยาน สระว่ายน้ำ เป็นต้น ภายในสวน อบจ.
22. ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในสวน อบจ.
23. ควรให้ผู้ประกอบการมีช่องทางขายภาษีและงานบริการสาธารณะอื่น ๆ ให้มากขึ้น
24. ควรจัดสวัสดิการสังคมเพิ่มเติม เช่น แม่และเด็กแรกเกิด ผู้ยากไร้

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 59 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านการศึกษา	4.96	0.22	99.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.95	0.28	99.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	0.19	99.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	0.21	99.00	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.88	0.50	97.60	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.52	97.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.58	97.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.45	98.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.47	98.00	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.86	0.43	97.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.34	97.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.43	97.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.48	97.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.48	96.80	มากที่สุด
งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.37	97.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
งานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ	4.89	0.37	97.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	0.32	98.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.39	97.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.50	97.00	มากที่สุด

ตารางที่ 59 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร	4.85	0.50	97.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.46	97.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.62	96.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.35	97.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.58	96.80	มากที่สุด
งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	4.92	0.29	98.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.32	98.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.34	97.80	มากที่สุด
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.93	0.31	98.60	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.28	98.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.38	98.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.36	98.00	มากที่สุด
งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี	4.96	0.17	99.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.17	99.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.95	0.18	99.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.98	0.11	99.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
งานบริการเครื่องจักรกล	4.83	0.44	96.60	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.44	96.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.51	96.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.39	97.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.40	96.20	มากที่สุด
งานบริการสนามกีฬา	4.82	0.73	96.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.76	96.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.60	97.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.77	96.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.79	95.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.89	0.39	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 59 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล แยกตามงานต่าง ๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 โดยงานด้านการศึกษา และงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 งานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 งานบริการเครื่องจักรกล มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 และงานบริการสนามกีฬา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 (ตารางที่ 59) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน ถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว และมีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

อย่างไรก็ตาม ควรมีการพัฒนาระบบและปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในงานบริการต่าง ๆ อยู่เป็นประจำ ให้ทันกับโลกเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะงานด้านรายได้หรือภาษี ควรลดขั้นตอนในการชำระภาษีต่าง ๆ เช่น ผู้เสียภาษีสามารถสแกนจ่ายภาษีในใบแจ้งการเสียภาษีต่าง ๆ ได้ และสามารถพรีนโบเสร็จรับเงินได้ทันที

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาเป็นงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ และงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 (ตารางที่ 59) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่าง ๆ ผ่าน website ของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก ประหยัด และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการประชาชนหลาย ๆ ช่องทาง ผ่านแพลตฟอร์ม (platform) ต่าง ๆ เช่น Website Email Line Facebook เป็นต้น เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ เช่น ช่องทางการแจ้งชำระภาษีต่าง ๆ ช่องทางการชำระภาษีต่าง ๆ ช่องทางการลงทะเบียน

เด็กแรกเกิด ช่องทางลงทะเบียนรับสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งช่องทางดังกล่าวสามารถดำเนินการโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายได้

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 (ตารางที่ 59) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบ และถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจตามภาระหน้าที่ของตนเอง และเพื่อให้มีองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้พัฒนาหรือนำเข้ามาใช้ในงานด้านต่าง ๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง อีกทั้งควรมอบหมายงานให้สอดคล้องกับศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากรแต่ละคนเพื่อจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รวมทั้งจะต้องกำหนดระบบการประเมิน การปฏิบัติงานที่มีความเป็นธรรม ซึ่งต้องกำหนดภาระงานของบุคลากรแต่ละคนให้ชัดเจน และสร้างระบบการประเมินทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จะทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนัก/ปลูกฝังจิตบริการในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา และงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาเป็นงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 (ตารางที่ 59) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล มีสถานที่ที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

อย่างไรก็ตาม ควรมีการพัฒนาความพร้อมด้านสถานที่ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานให้เกิดความพร้อมในการให้บริการ ควรออกแบบพื้นที่ให้สามารถปรับเปลี่ยนการใช้สอยได้หลายอย่าง รวมทั้งดูแลตรวจตราความสะอาดและภูมิทัศน์ให้เกิดความสวยงามเพื่อให้ผู้รับบริการมีความประทับใจในอาคารสถานที่ ตลอดจนควรพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการงานบริการต่าง ๆ โดยเฉพาะการให้บริการออนไลน์ (e-service) ในงานต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการต้องใช้บริการอยู่เป็นประจำ เช่น งานภาษีต่าง ๆ งานลงทะเบียนรับสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น จะทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวกและลดการเดินทางของประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

5. ด้านอื่น ๆ ควรพัฒนาระบบบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง โดยให้ทุกภาคส่วนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2558). **แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปี สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.**
- กัมพล เพ็ชรล้อมทอง สันติ ปัญญา สุรภา เอ็มสกุล และโชติ บดีรัฐ. (2564). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. **ว. Journal of Roi Kaensarn Academi.** 7(3) : 373-385.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). “คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ ในระบบบริหารภาครัฐไทย”. **ว.รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.** 7 : 105-146.
- ดุขฎิวัฒน์ แก้วอินทร์. (2560). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อซึน อำเภอปากชม จังหวัดเลย.** การประชุมวิชาการระดับชาติ และนานาชาติ ครั้งที่ 4. มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, (21 กรกฎาคม 2560).
- เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. **ว. พุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์.** 4(2) : 1-15.
- ณัทกวี ศิริรัตน์ และคณะ. (2565). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : การบริการสาธารณะ. **ว. วิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.** 12(1) : 131-142.
- นันทะ บุตรน้อย สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนาน และกาญจนา คุมา. (2563). ผลกระทบของการปรับเปลี่ยนสู่การ เป็นองค์กรดิจิทัลต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. **ว.การบริหารท้องถิ่น.** 13(14) : 347-362.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี. **ว. วิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.** 11(2) : 215-227.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). **บทเรียนวิชาจิตวิทยาการบริการ.** ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09.html.
- วรรณวิภา ไตลังคะ พนาวัน เปรมศรี วาธิณี วงศาโรจน์ และภาสกร ดอกจันทร์. (2565). การจัดการ บริการสาธารณะแบบร่วมผลิตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. **ว.วิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี.** 14(1) : 353-366.
- วิสุทธิณี ธาณีสัตน์ และอภิญญา ไผ่สุวรรณ. (2564). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของข้าราชการ และพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตรัง. **ว.การบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.** 14(2) : 177-194.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). **รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- สมชัย นันทาภรณ์. (2565). **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ.** **ว. มจร ภาวศึกษาพุทธโฆสปริทรรศน์.** 8 : 114-127.
- สันต์ชัย รัตนขวัญ. (ม.ป.ป.). **มาตรฐานกลางในการจัดทำบริการสาธารณะ.** สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2566. จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=มาตรฐานกลางในการจัดทำบริการสาธารณะ>.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2565). ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563. **การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ**. 32 : 1652-1660.
- อรรถัย ก๊กผล. (2552). **เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : บริษัท ส เจริญการพิมพ์จำกัด.
- อรุณี สันติวิณิชย์. (2557). การร่วมกันจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นของพลเมือง : กรณีศึกษาการจัดการขยะของชุมชนชลประทาน จังหวัดอุบลราชธานี. **ว.วิชาการ Veridian E-Journal**. 7 : 625-635.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพองกุล. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพฯ.
- อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. **ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. 6 : 25-37.
- ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล. **แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2566 – 2570**. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2567, จาก www.satunpao.go.th.
- หลักธรรมาภิบาล. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2560. จาก www.sci.ubu.ac.th/document/หลักธรรมาภิบาล.pdf.
- Cochran, William G. (1977). **Sampling techniques**. 3rd ed. John Wiley & Sons.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ประเภทของการขอใช้บริการ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> งานด้านการศึกษา | <input type="checkbox"/> งานด้านรายได้หรือภาษี |
| <input type="checkbox"/> งานด้านสาธารณสุข | <input type="checkbox"/> งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน |
| <input type="checkbox"/> งานด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ | <input type="checkbox"/> งานด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร |
| <input type="checkbox"/> งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ | <input type="checkbox"/> งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |
| <input type="checkbox"/> งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี | <input type="checkbox"/> งานบริการเครื่องจักรกล |
| <input type="checkbox"/> งานบริการสนามกีฬา | |

2. เพศ

- ชาย หญิง

3. อายุ.....ปี

4. สถานภาพ

- โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง

5. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น |
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย | <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี |

6. อาชีพ

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป | <input type="checkbox"/> รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/อาชีพอิสระ | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา |
| <input type="checkbox"/> ว่างาน | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่มีรายได้ | <input type="checkbox"/> 1 - 5,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5,001 - 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,001 - 15,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 15,001 - 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 20,001 บาทขึ้นไป |

8. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 - 5 ครั้ง/ปี | <input type="checkbox"/> 6 - 10 ครั้ง/ปี |
| <input type="checkbox"/> 11 - 15 ครั้ง/ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 15 ครั้ง/ปี |

9. ช่วงเวลาในการขอรับบริการ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ตุลาคม - ธันวาคม 2566 | <input type="checkbox"/> มกราคม - มีนาคม 2567 |
| <input type="checkbox"/> เมษายน - มิถุนายน 2567 | <input type="checkbox"/> กรกฎาคม - กันยายน 2567 |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

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

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยทักษิณ
ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ภาคผนวก ข.

ภาพการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

ภาพการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน





