

รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของ

เทศบาลนครตรัง



ประจำปีงบประมาณ

2566

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานนำผลที่ได้จากการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการตามเกณฑ์ประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้แล้วยังสามารถนำไปประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกด้วย

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ได้รับความไว้วางใจจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้มีส่วนร่วมในความร่วมมือและให้บริการทางวิชาการให้กับท้องถิ่น ขอขอบคุณประชาชน คณะผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ศูนย์การศึกษา ตรัง

พฤศจิกายน 2566

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครตรัง ในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในเขตบริการของเทศบาลนครตรัง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) / วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย 1) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) ด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ด้านสนามกีฬากลางเทศบาลนครตรัง ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) ด้านรายได้หรือภาษี 3) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และ 4) ด้านสนามกีฬากลางเทศบาลนครตรัง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 3) ช่องทางการให้บริการ และ 4) อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงโรงยิมให้เป็นระบบปรับอากาศ ทำพื้นสนามใหม่ ซ่อมแซมห้องน้ำ ตู้บริการน้ำดื่ม ห้องพักผ่อนกีฬา ที่จอดรถ และดูแลด้านความสะอาดอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 15.67 รองลงมา คือ ควรขยายพื้นที่ของสนามเทนนิส เนื่องจากมีนักกีฬาเด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ทำให้สนามไม่เพียงพอต่อความต้องการ รวมถึงปรับปรุงสนามเดิม ทั้งการทาสีใหม่ สร้างหลังคา ซ่อมแซมปรับปรุงห้องน้ำ และควรขยายเวลาเปิดเป็น 5 ทุ่ม คิดเป็นร้อยละ 12.06 อยากให้ทางเทศบาลทำงานในเชิงรุก จัดกิจกรรมที่น่าสนใจ มีความหลากหลาย ตรงกับความต้องการ ให้ผู้สูงอายุที่อยู่บ้านออกมาทำกิจกรรมให้มากขึ้น มีกิจกรรมย่อยลงแต่ละชุมชนเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมในชุมชนโดยไม่ต้องเดินทางไกล คิดเป็นร้อยละ 9.64 จัดซื้อรถเก็บขยะคันใหม่และปรับปรุงรถคันเก่าให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยขึ้น คิดเป็นร้อยละ 8.44 ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ให้บริการดีอยู่แล้วและควรจะต้องดียิ่ง ๆ ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.23 การจัดกิจกรรมต่าง ๆ สนุกและได้รับความรู้ดี เป็นโครงการที่ดีมาก แต่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมักเป็นคนเดิม ๆ อยากให้กำหนดเกณฑ์ในการเข้าร่วม เพื่อให้คนใหม่ ๆ ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมบ้าง ควรเพิ่มกิจกรรมส่งเสริม

การออกกำลังกายให้มากกว่านี้ และกิจกรรมอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร เช่น การใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น การใช้งานโทรศัพท์มือถือ การใช้งานสื่อโซเชียลมีเดีย เป็นต้น / ควรจัดเก็บขยะให้เป็นระเบียบ ตามเวลา เก็บให้สะอาดไม่ตกหล่น หรืออาจมีรถเก็บขยะขนาดเล็กคอยตรวจเช็คขยะตกค้างที่เก็บไม่หมดอีกครั้ง บางจุดในเขตเทศบาลยังไม่สะอาดมีขยะริมทาง / สระว่ายน้ำควรเปลี่ยนแท่นกระโดดใหม่เนื่องจากชำรุดมานานแล้ว มีการจัดการแข่งขันหลายครั้งแต่แท่นกระโดดไม่ได้รับการแก้ไข คิดเป็นร้อยละ 6.02 ของแต่ละประเด็น อยากให้มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงยิ่งขึ้น / เพิ่มถังขยะหรือบริการแจกถุงดำฟรีให้กับประชาชน และมีจุดทิ้งขยะที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 3.62 ของแต่ละประเด็น จัดสถานที่สำหรับเดินบาสโลบ โยนแคนซ์ / ขยายพื้นที่ห้องฟิตเนสให้กว้างขึ้น / ควรจัดฝึกอบรมพนักงานขับรถเก็บขยะให้ขับขี่ด้วยความระมัดระวังต่อส่วนรวม / การบริการจัดเก็บภาษีทำได้ดี / ใส่ใจและปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ สถานที่ของสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรังให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ และจัดหาอุปกรณ์ใหม่ ๆ เข้ามาเพิ่มเติม / ปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 2.41 ของแต่ละประเด็น และควรจัดการกับขยะที่สามารถคัดแยกและสร้างประโยชน์ที่ชัดเจน เนื่องจากในเขตเทศบาลจะมีปัญหาเกี่ยวกับขยะเปียกจำนวนมาก ควรมีการจัดการที่ถูกต้อง / อยากให้ปรับปรุงสนามหญ้าข้างอัศจรรย์เป็นสนามเปตอง / ควรดัดให้รถยนต์เข้ามาในบริเวณพื้นที่ของสนามกีฬา / อยากให้คณะกรรมการผู้สูงอายุรู้ถึงขอบเขต อำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนเพื่อการบริหารจะได้สะดวก รวดเร็ว และพัฒนาได้ดีขึ้น และอย่าให้เทศบาลประชุมย่อยบ่อยเกินไป เนื่องจากผู้สูงอายุเดินทางไปประชุมไม่สะดวก / อยากให้มีสถานที่ในการสนทนา ทำกิจกรรมของผู้สูงอายุอยู่ในสถานที่เดียวกัน เช่น ห้องอ่านหนังสือ ห้องประชุม มุมพักผ่อน การออกกำลังกาย เป็นต้น / ปรับปรุงในเรื่องกลิ่นและน้ำขยะของรถเก็บขยะ ควรทำความสะอาดรถหลังใช้งานทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.20 ของแต่ละประเด็น

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน พบว่า เปลี่ยนรถเก็บขยะคันใหม่ ซ่อมแซมรถคันเก่าที่ยังใช้งานได้ดีให้ทันสมัยยิ่งขึ้น แก้ปัญหาตัวรถมีรอยร้าว น้ำหยดลงถนนทำให้ส่งกลิ่นเหม็น และควรเพิ่มรถจัดเก็บขยะขนาดเล็กเพื่อความคล่องตัวในการจัดเก็บในซอยแคบ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.10 รองลงมา คือ ขอห้องน้ำสะอาดในสนามกีฬา / ควรเปลี่ยนแท่นกระโดดน้ำของสระว่ายน้ำให้ได้มาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 11.90 ของแต่ละประเด็น ปรับปรุงโรงยิมให้ดูทันสมัย มีระบบปรับอากาศและจัดซื้อหรือซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้สามารถใช้งานได้ เช่น เป้นบาสเกตบอล ป้ายบอกคะแนน เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 9.53 เพิ่มพื้นที่ของสนามเทนนิสให้เพียงพอ พร้อมปรับปรุงสนามเทนนิสเดิม คิดเป็นร้อยละ 7.15 ควรมีตู้บริการน้ำดื่มที่สะอาดถูกหลักอนามัย / ควรเพิ่มถังขยะหรือแจกถุงดำให้กับประชาชน เนื่องจากขยะมีจำนวนมากและช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน / รถเก็บขยะบางคันเก็บขยะไม่หมดและขับรถเร็ว คิดเป็นร้อยละ 4.76 ของแต่ละประเด็น และบริหารจัดการให้ประชาชนได้ใช้บริการสนามกีฬาอย่างทั่วถึง เช่น โรงยิม สนามเทนนิส และแก้ปัญหาการเล่นฟุตบอลในสนามบาสเกตบอลของคนบางกลุ่ม เป็นต้น / ปรับปรุงพื้นที่ในสนามวิ่ง / เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 2.38 ของแต่ละประเด็น

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2566

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.54	0.54	90.80	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.74	0.32	94.80	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.67	0.53	93.40	มากที่สุด
สนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง	4.39	0.69	87.80	มากที่สุด
รวม	4.59	0.52	91.80	มากที่สุด

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.63	92.60	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.50	0.77	90.00	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.65	94.40	มากที่สุด
อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	0.77	89.80	มากที่สุด

(ดร.ทรงศักดิ์ดา ชยานุเคราะห์)

ผู้อำนวยการ ศูนย์การศึกษา ตรัง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

สารบัญ

หน้า

คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สรุปผลการประเมิน.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ	11
ข้อมูลทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	40
ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย.....	40
กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
การทดสอบเครื่องมือ	41
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	43
ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ.....	44
ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล.....	51
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	58
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ	96

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	103
อภิปรายผล	114
ข้อเสนอแนะ	117
บรรณานุกรม.....	119
ภาคผนวก ก ภาพการลงพื้นที่.....	124
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	128
รายนามคณะผู้วิจัย.....	135

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....	41
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ	44
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการด้านการรักษา ความสะอาดในที่สาธารณะ	45
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม รายได้หรือภาษี และสนามกีฬากลางเทศบาลนครตรัง	46
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	47
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ.....	48
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/ หมู่บ้าน	49
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	51
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	53
ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ	58
ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ	59
ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	61
ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการฮับ (HUB) แห่งความสุขของผู้สูงวัยเทศบาลนครตรัง).....	65
ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี.....	69
ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสนามกีฬากลางเทศบาลนครตรัง	73
ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ กิจกรรม และโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อ ประชาชนส่วนรวม	77
ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	78
ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน	80
ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ	82
ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ.....	84
ตารางที่ 4.20 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	89
ตารางที่ 4.21 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ	96
ตารางที่ 4.22 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน	100

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ	44
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ ด้านการรักษาความ สะอาดในที่สาธารณะ	45
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม รายได้หรือภาษี และสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง	46
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	48
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ที่มารับบริการ	49
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน	50
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย	52
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	54
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	55
ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	55
ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	56
ภาพที่ 4.12 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	56
ภาพที่ 4.13 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	57
ภาพที่ 4.14 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ	59
ภาพที่ 4.15 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ	60
ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ	64
ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	68
ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี	72
ภาพที่ 4.19 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านสนามกีฬาากลางเทศบาลนคร ตรัง	76
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชน ส่วนรวม	78
ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความ โปร่งใส	80

สารบัญภาพ (ต่อ)

หน้า

ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน	81
ภาพที่ 4.23 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ	82
ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ	86
ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	87
ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามความถี่ที่มารับบริการ (ต่อปี).....	88
ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน ...	88
ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ	92
ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ.....	92
ภาพที่ 4.30 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	93
ภาพที่ 4.31 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา.....	93
ภาพที่ 4.32 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ	94
ภาพที่ 4.33 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	95
ภาพที่ 4.34 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....	99
ภาพที่ 4.35 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน.....	102

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ หน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง โดยปกติการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นอีกทีหนึ่ง (เรียกว่าการเลือกตั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมตามลำดับ) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถเลือกตั้งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตท้องถิ่นของตนได้โดยตรง ส่วนการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อมสภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่เลือกผู้บริหารท้องถิ่นแทนประชาชนในท้องถิ่น กล่าวคือ ประชาชนในท้องถิ่นจะทำหน้าที่เพียงแค่เลือกสมาชิกสภาท้องถิ่นเท่านั้น แล้วสมาชิกสภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่ในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นอีกชั้นหนึ่ง เป็นหน่วยการปกครองขนาดเล็ก ซึ่งมีกฎหมายรับรองฐานะมีอิสระในการบริหารจัดการจากรัฐในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีอำนาจในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นด้วยตัวเอง มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอาณาเขตที่แน่นอนชัดเจน มีสภาท้องถิ่น และ/หรือ ผู้บริหารท้องถิ่น มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตพื้นที่ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2561) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการวางหลักการในการบริหารไว้ในรัฐธรรมนูญ หมวดที่ 14 มาตรา 250 ของรัฐธรรมนูญ โดยแสดงเจตนารมณ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแล จัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรูปแบบหรือให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นเอง การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศ การปกครองท้องถิ่นจึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึง

ปัจจุบัน โดยเป็นแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ ความเป็นอิสระปลอดจากการขึ้นาจารัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญ ๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีภาระหน้าที่ต่อประชาชนในการกำหนดหน้าที่ ซึ่งเป็นภาระความรับผิดชอบที่กว้างขวาง และขณะเดียวกันผู้รับบริการก็มีอัตราการเพิ่มขึ้น ซึ่งหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติงานด้วยความล่าช้า ย่อมหมายถึงการสูญเสียเวลาอันมีค่าของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ปัญหาในเรื่องภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว ยังมีปัญหาเกี่ยวกับด้านการบริหารงาน ปัญหาทางด้านโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคไปยังท้องถิ่น ก็เพื่อประโยชน์ของคนในท้องถิ่น แต่กฎหมายได้บัญญัติให้คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย หรือผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถจะยุบสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลักษณะดังกล่าวถือได้ว่าไม่ได้ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระอย่างแท้จริง อยู่ภายใต้การกำกับของรัฐบาล การดำเนินงานจะต้องอยู่ภายในกรอบและขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งจะทำให้การจัดทำบริการสาธารณะไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้ ปัญหาทางด้านอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนค่อนข้างน้อย เพราะมีอำนาจหน้าที่ซ้ำซ้อนกันอยู่ ซึ่งการดำเนินงานในลักษณะนี้ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองทรัพยากรทางการบริหารของประเทศ

ในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้มีระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 เรื่องการกำหนดเงื่อนไขและวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นแก่พนักงานเทศบาลเป็นกรณีพิเศษ ให้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยให้คำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ความสามารถ ความอุสาหะในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งหลักเกณฑ์ แนวทางและวิธีการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีของส่วนราชการ จังหวัดและสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนด ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อราชการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ พร้อมทั้งต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจจำนวน 11 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธาธิการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (5) งานด้านการรักษาความสะอาด

ในที่สาธารณะ (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านเทคนิคป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข และ (11) งานด้านอื่น ๆ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงใจดังกล่าวอย่างน้อย จำนวน 4 ด้าน และในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ซึ่งประกอบไปด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดบริการสาธารณะให้บริการประชาชนในพื้นที่ปกครอง ภายใต้เป้าหมายสำคัญเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี แต่การที่จะพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพจะต้องทราบผลการปฏิบัติงานว่าเป็นอย่างไร มีข้อดี ข้อเสีย เป็นอย่างไร และประชาชนและผู้ที่มาใช้บริการ คือ ผู้ที่จะสะท้อนให้เห็นว่าผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และตรงกับความต้องการของประชาชนและผู้เข้ามาใช้บริการหรือไม่ ซึ่งประเด็นปัญหาเหล่านี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการดำเนินงาน สามารถวัดได้จากความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน เนื่องจากการดำเนินงานเปรียบเสมือนกลไกหลักสำคัญในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งที่ต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการดำเนินงานมากที่สุดในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง จึงเห็นความสำคัญที่จะดำเนินการวิจัยในเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนารูปแบบของการบริหารจัดการในการบริการประชาชนได้ตรงตามความต้องการของประชาชน และเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจเพื่อพัฒนาการบริหารองค์กรให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตามเป้าประสงค์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครตรัง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ
 - 1) การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
 - 2) พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 - 3) รายได้หรือภาษี
 - 4) สนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยครอบคลุมประเด็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้าน

ช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้านของผู้ใช้บริการ และแยกตามประเภทของงานบริการ

3. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการของเทศบาลนครตรัง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีจำนวนประชาชนทั้งหมด 56,893 คน

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการของเทศบาลนครตรัง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แผนการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) คำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ความผิดพลาดไม่เกิน 10% โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง

$$n = 1 / [(4e2 / Z2) + (1 / N)]$$

จากจำนวนผู้มาใช้หรือขอรับบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 56,893 คน ใช้เครื่องมือแบบสอบถามจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

3) ขอบเขตระยะเวลา การศึกษานี้ได้ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานการประเมิน ในระยะเวลา 3 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลนครตรัง
2. ทราบผลจากการศึกษาวิจัยในปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ เพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไขหรือปรับปรุงการทำงานเพื่อการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินการให้พัฒนายิ่งขึ้นไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในห้วงเวลาหนึ่ง สามารถเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี หรือในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคล

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่อง ในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึดการให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงาน/เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่เข้ามาใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการในแต่ละเรื่องเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหว เป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทาง และต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ วิธีการ รวมทั้งระยะเวลาในการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ แนวทาง วิธีการ หรือเทคนิคการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ช่วยสนับสนุนให้กับผู้มารับบริการเกิดความรวดเร็ว คล่องตัว ได้รับความสะดวก โปร่งใสและเป็นธรรม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการตามกระบวนการและขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดการใด ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ผู้รับบริการมองเห็นหรือสัมผัสแล้วรู้สึกถึงความสะดวก ความพร้อม ความสบายกาย สบายใจ รู้สึกมีความสุขและรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้เข้ามาใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง สภาพการณ์ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้น คุณภาพการให้บริการอาจประกอบกันเข้าด้วยหลาย ๆ องค์ประกอบ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลาความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยนให้การต้อนรับที่เหมาะสม รวมถึงบุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ

การสื่อสาร หมายถึง การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์ เที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2566 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. ข้อมูลทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

โคเลอร์ (Kotler, 1999) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

เชลลี่ (Shelly, 1975) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้

อเนก กลยณี (2542) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น ๆ

อรรถกิจ กรณ์ทอง (2545) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้นก็กำหนดเป้าหมายหลายอย่างเพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้ 1) วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

สุรียา พุฒพวง (2547) ได้ชี้ว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้นจะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้ 1) มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่เสมอ 2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว 3) มีความสามัคคีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่แตกแยกเป็นก๊ก เป็นเหล่า 4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งในการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534) ซึ่ง พรณี ขเจนจิต (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้นบุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับการยอมรับค่านิยมของครอบครัว ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้นได้ 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เล็ก ๆ เป็นไปในลักษณะค่อย ๆ ดุดชับการเลียนแบบของพ่อกับแม่ และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว และ 4) สื่อมวลชน นอกจากนี้ พอร์เตอร์ (Porter, 1981) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อประเมินงานนั้น ๆ แล้วจะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

คูเปอร์ (Cooper, 1985) กล่าวว่า ความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ คือ

1. ทำงานที่ตนสนใจ
2. มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
3. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
4. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
5. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
6. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่ยกย่องนับถือ

ยีเซลลี และบราวน์ (Ghiselli and Brown, 1992) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูง หรือระดับสูง เป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
3. ระดับอายุ จากการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และ 45 – 54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น
4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อการเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

ล็อก (Lock, 1976) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้ทำการศึกษาวิจัย ในปี ค.ศ. 1976 ไว้ 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้วงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในด้วงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน
2. เงินเดือน (money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ
3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การ และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษายาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพักเครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคาร สถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือแนะนำ ให้คำปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน (co – workers) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านความรู้ ความสามารถ และมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. บริษัทและการบริหารงาน (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่ บุคลากรในองค์กร เงินเดือน และนโยบายในการบริหารงานขององค์กร

การวัดความพึงพอใจ

ภนิดา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะ กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤชัย, อานุกาฬ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจจะสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็ทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของ

ผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือซื้อแล้วรวยก็ได้รับหนังสือซื้อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัจฉกร (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การ ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผูปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ใน

การอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

2. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

ชัชวาล อรรถศาสตร์ (2557) กล่าวว่า ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่จะช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้

คอร์ ดับเบิลยู สกี รัสท์ และซาร์ฮอริก (Cordupleski, Rust and Zahorik, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่ง คือ บิทเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวว่า ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ 1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร และ 2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบความพึงพอใจ ดังนี้ 1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ 2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ 3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก 4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน 5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ 7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้ 1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ 2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ 3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก 4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน 5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก 6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

การบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยามดังนี้

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี (2559) ได้อธิบายไว้เกี่ยวกับแนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า ต้องมีเนื้อหาสาระครอบคลุมถึงขอบข่ายและความหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ การจัดสรรอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การแบ่งความรับผิดชอบ การจัดทำบริการสาธารณะ และทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการของไทยและต่างประเทศ การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีความร่วมมือกันในระดับรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งควรมีความร่วมมือกันรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการแทน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

วุฒิสสาร ต้นไชย (2559) การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดี รูปแบบก็คือ เครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” ด้วย แม้ว่าบริการสาธารณะ (public services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (publicness) คืออะไร โดย Shamsul Haque (2001) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมี “ความเป็นสาธารณะ” ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน คือ

1) ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและ

การเปิดกว้าง ความเท่าเทียม และการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาดและมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2) องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่า ความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3) ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคม ความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4) ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการ หรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5) ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน อย่างไรก็ตามการเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติม เพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

สรุปได้ว่า รูปแบบบริการสาธารณะ หมายถึง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบใด ตั้งแต่รูปแบบการดำเนินงานด้วยตนเอง รูปแบบการว่าจ้าง รูปแบบการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน รูปแบบสหการหรือรูปแบบกิจการพาณิชย์ และกิจการเพื่อสังคม

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการ

พัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (สันต์ชัย รัตนะขวัญ, 2562) การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (รศคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้าง พื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558) ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา พบว่า จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา ยังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ 1. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาค จากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น (อรทัย ก๊กผล, 2552) ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบันที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบาย

กระจายอำนาจ ต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเองในภาพรวม ซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง (นราธิป ศรีราม, 2557) ดังนั้นแนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 2. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาคที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้น ประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบายการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รศคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น (วิระศักดิ์ เครือเทพ, 2550) ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

การบริการ (Service)

ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน จากการศึกษาของ โกลเมซ มีร์ตันคำ (2558) ได้สรุปความหมายไว้ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

Max Weber (1997) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ทฤษฎี และแนวการศึกษา” ว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณี วัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การกระทำของตนเป็นไป

อย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (Sineirate Studio – Without Hatred or Passion) ซึ่ง Penchansky Thomas (1981) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ ดังนี้ 1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการความต้องการของการรับบริการ 2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง 3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ 5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

สอดคล้องกับแนวคิดของ Katz Elihu and Danet Brenda (1973) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ 1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก 2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ 3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้นต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) การบริการเชิงธุรกิจ (Business Service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษี หรือการวางแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น 2) การบริการสาธารณะ (Public Service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรีการจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

พรณี ชูติวัฒนธาดา (2555) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง “กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวกหรือความสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล

เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค” การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ถ้านำคำว่า “SERVICE” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำเราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E = Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C = Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ สอดคล้องกับวดีน อิงค์พัฒนากุล (2559) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรงและทางอ้อมในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการและการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไปคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุนและขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะเวลา งบประมาณ เป็นต้น

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริง เพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสมโดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษาและเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะ

อย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรม การประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ อีกทั้ง นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) ได้ให้ความหมายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ สามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ “ตำรวจทางปกครอง” (Police Administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service Public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไร รัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ 1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย 2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ 3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา 4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบต่อ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรมหาชนอิสระที่ทำหน้าที่กำกับดูแล จะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

วิญญาดา แก้วสีขาว (2550) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้

1.1 สร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการจากหน่วยงานรัฐ

1.2 คุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา สามารถให้บริการที่รวดเร็ว

1.3 ความเชื่อถือได้ในการบริการมีความถูกต้อง

1.4 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ต้องมีความประหยัดและคุ้มค่าในการให้บริการ

ประชาชน

1.5 ลักษณะงานการให้บริการ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก คล่องตัว เสมอภาค เป็นรูปธรรม โปร่งใส

1.6 ปริมาณงานให้บริการประชาชน มีความเพียงพอตามที่ประชาชนต้องการ

1.7 เอกสารที่ใช้ในการบริการประชาชนมีแบบฟอร์มน้อยที่สุดและขอเอกสารหลักฐานจากประชาชนน้อยที่สุด

1.8 การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐในรูปแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) สามารถบริการด้วยความรวดเร็ว เบ็ดเสร็จที่เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวหรือให้บริการประชาชน จุดบริการเพียงจุดเดียวโดยใช้ระบบเครือข่าย หรือให้บริการประชาชนหลาย ๆ เรื่องหรือหลาย ๆ รูปแบบ ศูนย์บริการที่เดียวในบริเวณเดียวกันได้ครบทุกเรื่อง แสดงถึงการมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

2. ผลงานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐต้องมีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

2.1 มีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการประชาชน มีวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาการให้บริการอย่างไร ประชาชนจะนำเอกสารหลักฐานอะไรมาบ้างในการติดต่อขอรับบริการของหน่วยงานรัฐ

2.2 สำหรับมาตรฐานการบริการประชาชนจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

2.3 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องถือปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค

2.4 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องประกาศและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป โดยจะต้องมีวิธีการให้ประชาชนทราบมาก่อนที่จะนำมาใช้บริการของหน่วยงานของรัฐ

แคทรียา เดชบุรัมย์ (2550) กล่าวว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ ให้เกียรติลูกค้า มีความสุภาพอ่อนโยน จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับมอบบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม ยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม และรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

หลักการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ

กรมการปกครอง (2536, อ้างถึงใน เดือนลอย สังคมโนเวช, 2550) ได้กำหนดหลักการให้บริการประชาชน ไว้ดังนี้

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้นไม่ได้เกี่ยวกับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง ที่สำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 รักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานดังนี้

1.2.1 ปฏิบัติงานจนกระทั่งเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

1.2.3 ไม่ผิคนัด

1.2.4 ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลา

ปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อ

ที่สำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

2. การปฏิบัติงาน

การจัดงานในสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

2.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้าออกเพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวางพอ

2.2 ควรมีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้นบังประตูหรือหน้าต่าง

2.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย่นไปย่นมา

2.4 การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

2.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

2.7 ห้องน้ำสะอาด

3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

3.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กันหรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

3.2 ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

3.3 ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

4. วิธีการปฏิบัติงาน

4.1 ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการ จะบกพร่อง ขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

4.1.1 ความรู้ความสามารถในงาน ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

4.1.2 ความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, อ้างถึงใน เดือนลอย สังฆมโนเวศ, 2550) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package-Service ดังนี้

1. ยึดการสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎหมายระเบียบ เช่น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์

จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความคิดเห็นได้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนาทางหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจทำได้ 3 ลักษณะคือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบ วิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการเหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น อนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน

การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับ แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ร้องขอก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำ และพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใดหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจ ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้อง ขอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้ว ก็ควรที่จะมีการพูดจาไกล่เกลี่ยคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือ

การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึก รับผิดชอบ ในเชิงศีลธรรมจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นเป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการ ให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการ และเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ได้ หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการ การให้บริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

คุณภาพในการให้บริการ

ความหมายและนิยามของคุณภาพในการให้บริการ

Namin (2017) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า เป็นการวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่รับรู้กับสิ่งที่คาดหวัง

ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าเป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่าคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้ของ

ผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

Zeithaml, Berry and Parasuraman (1990 อ้างในรัตพล มนต์เสวีวงศ์, 2556) ได้สร้างเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ จนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการโดยมีจำนวน 5 ด้านหลัก ดังนี้

1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ

2. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

3. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

4. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

5. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

กล่าวโดยสรุป คุณภาพในการให้บริการนั้นคือ การวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้กับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งคุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันที่มากขึ้น โดยคุณภาพในการให้บริการนั้นประกอบด้วยมิติที่หลากหลายซึ่งมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) เป็นต้น

การวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ธุรกิจคาดหวังคือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการ

บริการธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988 อ้างใน ปราณี เอี่ยมละออภักดี, 2550) 1) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการ และสามารถใช้สิ่งเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้องเป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ 3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ 4) ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก 5) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจ ความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว 6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าผู้ให้บริการต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกัน ได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป 7) ความไว้วางใจ (Credibility) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบัง แต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้ 8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน 9) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความรวมถึง มารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อม การพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตร และความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี 10) การจับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง ความรวมถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการบุคลิกภาพและการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น ต่อมา Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดคุณภาพบริการทั้ง 10 ข้อข้างต้นที่กล่าวมารวมถึงยังสามารถรวมปัจจัยด้านที่มีความสัมพันธ์กันรวมเข้าด้วยกันและความเหลื่อมล้ำกัน ทำให้มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้าน แทนของเดิมที่มี 10 ด้าน ดังนี้ ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL มีปัจจัยอยู่ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้ 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) คือ สิ่งที่จับต้องได้รวมถึงสิ่งที่ปรากฏให้เห็น อาทิ วัสดุอาคารสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์บุคคล 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะแสดงผลตามที่สัญญาไว้ในเรื่อง การบริการอย่างถูกต้องและมีคุณภาพ 3) การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว 4) ความมั่นใจได้ (Assurance) คือ มนุษย์สัมพันธ์และความรู้และของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมด้านความน่าเชื่อถือ ความสามารถ ความปลอดภัย และความมีมารยาท เข้าด้วยกัน) 5) ความใส่ใจ (Empathy) คือ ความสนใจ รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า (เป็นการรวมด้านความเข้าใจ เข้าด้วยกัน การสื่อและการเข้าถึงบริการ) กล่าวโดยสรุปได้ว่า ในปัจจุบันนี้ธุรกิจหรือกิจการต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นของภาครัฐหรือของเอกชนควรที่จะเน้นสนับสนุนหรือผลักดันเรื่องการบริการให้มากขึ้น ให้รวดเร็วขึ้น ทั้งนี้การบริการจะต้องใส่คุณภาพลงไปด้วย ผู้บริโภคหรือลูกค้าจะจดจำได้ง่าย ส่วนงานไหนสามารถให้การบริการลงไปได้ก็ควรทำและไม่เพียงเฉพาะธุรกิจที่ให้บริการอย่างเดียวเท่านั้นธุรกิจ

ที่เกี่ยวกับขายสินค้าก็ต้องใส่การให้บริการลงไปของธุรกิจนั้น ๆ ด้วยเพราะผู้บริโภคไม่ได้ตัดสินใจแค่ตัวสินค้าอย่างเดียวอีกต่อไปแล้ว รวมทั้งยังเจอกับสภาวะการแข่งขันกับคู่แข่งที่รุนแรงจึงต้องทำทุกวิถีทางที่จะสร้างเกราะป้องกันการต่อสู้แข่งขันและดำเนินอยู่รอดให้ได้ต่อไปในอนาคต ทั้งนี้จาก Parasuraman, et al. (1988) ที่ได้ระบุปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้านนั้น ประกอบไปด้วย ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจได้ (Assurance) รวมถึงการเข้าถึงจิตใจ (Empathy) ธุรกิจสามารถนำปัจจัยทั้ง 5 ข้อนี้มาสร้างและพัฒนาการบริการเพื่อสร้างจุดเด่นแก่ธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงเพิ่มความแข็งแกร่งให้แก่ธุรกิจหรือองค์กร อย่างไรก็ตามธุรกิจแต่ละประเภทให้น้ำหนักความสำคัญต่อปัจจัยทั้งห้าไม่เท่ากัน ดังนั้นแล้วธุรกิจควรวิเคราะห์เรื่อง คุณภาพการให้บริการอย่างถี่ถ้วนและรอบคอบรัดกุมเพื่อได้มากกว่าที่ลูกค้า คาดหวังในเรื่องบริการ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการและเพิ่มโอกาสที่ผู้บริโภคจะกลับมาซื้อซ้ำหรือใช้บริการซ้ำต่อไปในอนาคต

3. ข้อมูลทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้ง

เทศบาลนครตรัง เดิมเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบสุขาภิบาล ซึ่งสุขาภิบาลจังหวัดตรัง ได้ถูกจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2474 สมัยรัชกาลที่ 7 ต่อมาเมื่อมีพระราชบัญญัติระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 สุขาภิบาลจังหวัดตรัง ได้รับการยกฐานะมาเป็นเทศบาลเมืองตรัง เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2476 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองตรัง ซึ่งประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2478 ซึ่งได้เปิดดำเนินการครั้งแรกโดยใช้ที่ทำการสุขาภิบาลจังหวัดตรัง เดิมเป็นสำนักงานเทศบาล ตั้งอยู่ถนนวิเศษกุล ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งสิ้น 6.86 ตารางกิโลเมตร และในปี พ.ศ. 2484 เทศบาลได้ทำการก่อสร้างอาคารสำนักงานเทศบาลเมืองตรังขึ้นมาใหม่ในที่เดิม โดยสร้างเป็นอาคารไม้ชั้นเดียวแล้วดำเนินการเรื่อยมา จากนั้นในปี พ.ศ. 2511 เทศบาลได้มีการขยายอาณาเขตเทศบาลออกไปอีก 7.91 ตารางกิโลเมตร เมื่อวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2511 รวมเป็นพื้นที่รับผิดชอบทั้งสิ้น 14.77 ตารางกิโลเมตร หลังจากนั้นมาเทศบาลนครตรังนับวันเจริญขึ้นตลอดเวลา ประกอบกับอาคารสำนักงานเทศบาลเดิมสภาพคับแคบ และทรุดโทรม สมควรที่ขยับขยายสำนักงานให้กว้างขวางขึ้น เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานและเป็นที่ยึดหน้าชูตาแก่ท้องถิ่น จึงได้ทำการก่อสร้างสำนักงานเทศบาลขึ้นใหม่และได้รับการประกาศให้เป็นเทศบาลนครตรัง ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา เล่ม 116 ตอนที่ 110 ก เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2542 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 11 พฤศจิกายน พ.ศ. 2542 ซึ่งปัจจุบันสำนักงานเทศบาลนครตรัง ตั้งอยู่เลขที่ 103 ถนนวิเศษกุล ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่โดยทั่วไปเป็นเนินสูง ๆ ต่ำ ๆ สลับด้วยเขาเล็ก ๆ กระจายอยู่ทั่วไป ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลทับเที่ยง มีพื้นที่รับผิดชอบ 14.77 ตารางกิโลเมตร ระยะห่างจากที่ตั้งจังหวัด ประมาณ 50 เมตร

ทิศเหนือ	จด ตำบลนาตาล่วง	อำเภอเมือง จังหวัดตรัง
ทิศใต้	จด ตำบลโคกหล่อ	อำเภอเมือง จังหวัดตรัง
ทิศตะวันออก	จด ตำบลบ้านโพธิ์	อำเภอเมือง จังหวัดตรัง
ทิศตะวันตก	จด ตำบลบางรัก	อำเภอเมือง จังหวัดตรัง

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

จากข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศและที่ตั้งทางภูมิศาสตร์จังหวัดตรัง พอสรุปลักษณะภูมิอากาศของจังหวัดตรังได้โดยย่อ ดังนี้ คือ

ลักษณะอากาศโดยทั่วไป

โดยเหตุที่ว่า ที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของจังหวัดตรังตั้งอยู่ทางฝั่งทะเลทางด้านตะวันตกก่อนไปทางใต้ของภาคใต้ เมื่อลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นลมร้อนชื้นจากมหาสมุทรอินเดียพัดผ่านจึงได้รับอิทธิพลจากลมนี้อย่างเต็มที่ตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม ฉะนั้นในช่วงเวลาข้างต้นจังหวัดตรังจึงมีฝนตกชุกมาก และเมื่อมรสุมนี้อ่อนกำลังลงก็จะมีมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือจากประเทศจีนพัดเข้ามาแทนที่ เนื่องจากจังหวัดตรังอยู่ทางด้านปลายลมจึงได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมนี้ไม่มากนัก แต่อย่างไรก็ตาม ตอนต้นของฤดูมรสุมนี้ คือ ในเดือนตุลาคมและเดือนพฤศจิกายนก็ยังมีฝนตกชุกอยู่ หลังจากนั้นไปฝนก็จะลดเริ่มน้อยลงตามลำดับ

ฤดูกาล

ฤดูกาลของจังหวัดตรัง แบ่งตามลักษณะตามอากาศของประเทศไทยได้เป็น 2 ฤดู

1. ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางกุมภาพันธ์ถึงเดือนพฤษภาคม ระยะเวลาเป็นช่วงว่างของลมมรสุม หลังจากนั้นสิ้นสุดฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือหรือฤดูหนาวแล้ว อากาศจะเริ่มร้อนและจะร้อนจัดในเดือนมีนาคมและเมษายน แต่ไม่ร้อนมากนัก เนื่องจากภูมิประเทศเป็นคาบสมุทรอยู่ใกล้ทะเล ใต้น้ำจากทะเลทำให้อากาศคลายความร้อนลงมาก

2. ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ เป็นช่วงที่มรสุมทางตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นลมร้อนและชื้นจากมหาสมุทรอินเดียพัดปกคลุมประเทศไทย ทำให้มีฝนตกทั่วไปและในช่วงฤดูฝนยังมีร่องความกดอากาศต่ำปกคลุมภาคใต้เป็นระยะ ๆ อีกด้วย ทำให้มีฝนตกมาก ฝนสูงสุดของจังหวัดนี้อยู่ในเดือนกันยายน

อุณหภูมิต่ำ

เนื่องจากจังหวัดตรังอยู่ในคาบสมุทรที่เป็นแหลมยื่นออกไปในทะเล จึงได้รับลมมรสุมอย่างเต็มที่ คือ มรสุมตะวันตกเฉียงใต้จากมหาสมุทรอินเดีย และมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือจากทะเลจีนใต้และอ่าวไทย ทำให้ได้รับไอน้ำและความชุ่มชื้นขึ้นมา อุณหภูมิโดยเฉลี่ยไม่สูงมากนักและอากาศไม่ร้อน

นักในฤดูร้อน อากาศจะอุ่นในช่วงฤดูฝนส่วนฤดูหนาวอากาศจะเย็นบางครั้ง อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปี ประมาณ 29.1 องศาเซลเซียส เดือนมีนาคมเป็นเดือนที่มีอากาศร้อนจัดที่สุด

ความชื้นสัมพัทธ์

ความชื้นสัมพัทธ์กับมวลอากาศและอิทธิพลของลมมรสุมเป็นสำคัญตลอดทั้งปี ดังนั้นจังหวัดตรังจึงมีความชื้นสัมพัทธ์ค่อนข้างสูง เนื่องจากได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมทั้งสองฤดูอย่างเต็มที่ มรสุมทั้งสองนี้ได้พัดผ่านทะเลและมหาสมุทรจึงได้พาเอาไอน้ำและความชุ่มชื้นมาด้วย ทำให้บริเวณจังหวัดตรังมีความชุ่มชื้นและความชื้นสัมพัทธ์สูงเป็นเวลานาน

ปริมาณน้ำฝน

ตรังเป็นจังหวัดที่มีฝนตกในเกณฑ์แล้งเมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดอื่น ๆ ในภาคใต้ฝั่งตะวันตกด้วยกัน เนื่องจากจังหวัดตรังอยู่ด้านฝั่งตะวันตกของภาคใต้จึงได้รับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้อย่างเต็มที่ ปริมาณน้ำฝนในฤดูมรสุมนี้จึงมีมาก แต่ได้รับมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ่น้อย ปริมาณฝนตลอดปี 2562 เฉลี่ยประมาณ 2,094.4 มิลลิเมตร

1.4 ลักษณะของดิน

ดินส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลนครตรัง แบ่งเขตการปกครองในรูปแบบของการจัดตั้งองค์กรชุมชน เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมทางการเมืองการบริหารของเทศบาลนครตรัง มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของตนเอง และมีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ภายในชุมชน โดยจัดตั้งชุมชน 66 ชุมชน ดังนี้

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ลำดับที่	ชื่อชุมชน
1	บ้านหนองยวน 1	23	บ้านโพธิ์ 1	45	ศรีตรัง 5
2	บ้านหนองยวน 2	24	บ้านโพธิ์ 2	46	ศรีตรัง 6
3	บ้านหนองยวน 3	25	โคกชัน 1	47	โป๊ะเซ้ง 1
4	บ้านหนองยวน 4	26	โคกชัน 2	48	โป๊ะเซ้ง 2
5	บางรัก 1	27	โคกชัน 3	49	วังตอ 1
6	บางรัก 2	28	สวนจันทร์ 1	50	วังตอ 2
7	บางรัก 3	29	สวนจันทร์ 2	51	ท้ายพรุ
8	บางรัก 4	30	สวนจันทร์ 3	52	หลังสนามกีฬา
9	หนองปรือ	31	สวนจันทร์ 4	53	วิเศษกุล 1
10	วัดกุฎยาราม 1	32	หลังควนหาญ 1	54	วิเศษกุล 2
11	วัดกุฎยาราม 2	33	หลังควนหาญ 2	55	วิเศษกุล 3

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ลำดับที่	ชื่อชุมชน
12	วัดกุฎยาราม 3	34	ควนขัน 1	56	วิเศษกุล 4
13	วัดกุฎยาราม 4	35	ควนขัน 2	57	ตรอกปลา 1
14	วัดกุฎยาราม 5	36	ควนขัน 3	58	ตรอกปลา 2
15	ท่ากลาง 1	37	ควนขนุน	59	ตรอกปลา 3
16	ท่ากลาง 2	38	โคกยุง	60	ย่านการค้า 1
17	ท่าจีน	39	สรรพยากร 1	61	ย่านการค้า 2
18	น้ำผุด	40	สรรพยากร 2	62	ย่านการค้า 3
19	นาตาล่วง 1	41	ศรีตรัง 1	63	ย่านการค้า 4
20	นาตาล่วง 2	42	ศรีตรัง 2	64	ต้นสมอ
21	กะพังสุรินทร์ 1	43	ศรีตรัง 3	65	คลองน้ำเจ็ด 1
22	กะพังสุรินทร์ 2	44	ศรีตรัง 4	66	คลองน้ำเจ็ด 2

(ที่มา : กองสวัสดิการสังคม เทศบาลนครตรัง)

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

รายการ	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
เพศชาย (คน)	27,980	27,986	27,751	27,749	26,183
เพศหญิง (คน)	32,019	31,998	31,992	31,755	30,710
รวม (คน)	59,999	59,984	59,743	59,504	56,893

(ที่มา : ข้อมูล เดือนธันวาคม 2563 จากงานทะเบียนราษฎรสำนักปลัดเทศบาล)

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

รายการ	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
วัยเด็ก (0 - 15 ปี)	6,630	6,514	13,144
วัยแรงงาน (16 - 59 ปี)	14,947	17,681	38,628
วัยสูงอายุ (60 ปีขึ้นไป)	4,472	6,368	10,840

(ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 6 พฤษภาคม 2564 จากงานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล)

ผู้สูงอายุที่ขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 8,505 ราย
 ผู้พิการที่ขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน 1,186 ราย
 ผู้ป่วยโรคเอดส์ที่ขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ จำนวน 45 ราย
 เด็กแรกเกิดที่ขอรับสิทธิ์โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน 40 ราย
 (ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 19 เมษายน 2564 จากกองสวัสดิการสังคม)

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

สถานศึกษาในเขตเทศบาลนครตรัง	ระดับการศึกษา	จำนวน (แห่ง)
1. สังกัดเทศบาลนครตรัง		11
1.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเทศบาลนครตรัง		
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลนครตรัง	ปฐมวัย	
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดควนวิเศษ	ปฐมวัย	
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดคลองน้ำเจ็ด	ปฐมวัย	
1.2 สถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครตรัง		
- โรงเรียนเทศบาล 1 (สังขวิทย์)	อนุบาล – มัธยมศึกษาตอนต้น	
- โรงเรียนเทศบาล 2 (วัดกะพังสุรินทร์)	อนุบาล – มัธยมศึกษาตอนปลาย	
- โรงเรียนเทศบาล 3 (บ้านนาตาล่วง)	อนุบาล – ประถมศึกษา	
- โรงเรียนเทศบาล 4 (วัดมัสฌิมภูมิ)	อนุบาล – ประถมศึกษา	
- โรงเรียนเทศบาล 5 (วัดควนขัน)	อนุบาล – ประถมศึกษา	
- โรงเรียนเทศบาล 6 (วัดตันตยาภิรม)	อนุบาล - มัธยมศึกษาตอนปลาย	
- โรงเรียนเทศบาล 7 (วัดประสิทธิชัย)	อนุบาล – ประถมศึกษา	
- โรงเรียนเทศบาล 8 (อนุบาลฝันที่เป็นจริง)	อนุบาล - ประถมศึกษา	
2. สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา		2
ประถมศึกษาตรัง เขต 1		
2.1 โรงเรียนอนุบาลตรัง	อนุบาล – ประถมศึกษา	
2.2 โรงเรียนวัดควนวิเศษ	อนุบาล – ประถมศึกษา	
3. สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	-	
4. สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ	-	
5. สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน		2
5.1 สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดตรัง	ประถมศึกษา – มัธยมศึกษา ตอนปลาย	
5.2 ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอเมืองตรัง	ประถมศึกษา – มัธยมศึกษา ตอนปลาย	
6. สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน		9
6.1 โรงเรียนบุญเหลือแก้วคง	อนุบาล – ประถมศึกษา	
6.2 โรงเรียนวัฒนาศึกษา	อนุบาล – ประถมศึกษา	

สถานศึกษาในเขตเทศบาลนครตรัง	ระดับการศึกษา	จำนวน (แห่ง)
6.3 โรงเรียนทับเที่ยงฮั่วเฉียว	อนุบาล – ประถมศึกษา	
6.4 โรงเรียนปัญญาวิทย์	อนุบาล – มัธยมศึกษาตอนปลาย	
6.5 โรงเรียนद्रุโณทัย	อนุบาล – มัธยมศึกษาตอนต้น	
6.6 โรงเรียนพรศิริกุล	ประถมศึกษา – มัธยมศึกษาตอนต้น	
6.7 โรงเรียนตรังคริสเตียนศึกษา	อนุบาล – มัธยมศึกษาตอนปลาย	
6.8 โรงเรียนมัธยมวัดควนวิเศษมูลนิธิ	มัธยมศึกษาตอนต้น – มัธยมศึกษาตอนปลาย	
6.9 โรงเรียนปิยะบุตรศึกษากร	อนุบาล – มัธยมศึกษาตอนต้น	

4.2 สาธารณสุข

4.2.1 สถานบริการสาธารณสุข

4.2.1.1 ภาครัฐ

(1) โรงพยาบาลศูนย์ (โรงพยาบาลตรัง) จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่บริเวณ ถ.โคกขัน ต.ทับเที่ยง อ.เมือง จ.ตรัง

(2) ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครตรัง จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

- ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 ตั้งอยู่บริเวณ ถ.วิเศษกุล ต.ทับเที่ยง อ.เมือง จ.ตรัง
- ศูนย์บริการสาธารณสุข 2 ตั้งอยู่บริเวณ ถ.วัดนิโครธ ต.ทับเที่ยง อ.เมือง จ.ตรัง
- ศูนย์บริการสาธารณสุข 3 ตั้งอยู่บริเวณ ถ.ท่ากลาง ต.ทับเที่ยง อ.เมือง จ.ตรัง

4.2.1.2 ภาคเอกชน

(1) โรงพยาบาลเอกชน จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

- โรงพยาบาลวัฒนแพทย์ ตั้งอยู่บริเวณ ถ.พัทลุง ต.ทับเที่ยง อ.เมือง จ.ตรัง
- โรงพยาบาล TRPH ตั้งอยู่บริเวณ ถ.โคกขัน ต.ทับเที่ยง อ.เมือง จ.ตรัง

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

สถานีรถไฟ จำนวน 1 แห่ง มีบริการรถไฟ 2 ขบวน คือ ขบวนรถเร็ว กันตัง-กรุงเทพฯ และ ขบวนรถด่วน ตรัง-กรุงเทพฯ ทุก ๆ วัน วันละ 1 ขบวน

สถานีขนส่งผู้โดยสาร จำนวน 1 แห่ง

รถโดยสารอื่น ๆ ได้แก่ ตุ๊กตุ๊กหัวกบ รถจักรยานยนต์รับจ้าง รวมทั้งรถตู้ รถแท็กซี่บริการระหว่างอำเภอหรือระหว่างจังหวัด

5.2 การไฟฟ้า

ครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้	จำนวน 22,590 ครัวเรือน
พื้นที่ที่ได้รับบริการไฟฟ้า 100 %	
ถนนในเขตเทศบาลนครตรังที่มีไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน 137 สาย

(ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2564 จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง)

5.3 การประปา

ครัวเรือนที่ใช้บริการน้ำประปา	จำนวน 19,1739 หลังคาเรือน
- หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา คือ การประปาส่วนภูมิภาค สาขาตรัง	
- ปริมาณน้ำประปาที่ผลิตได้	จำนวน 22,000 ลบ.ม./วัน
- ปริมาณน้ำประปาที่ต้องการใช้	จำนวน 0.993 ลบ.ม./ราย/วัน
- แหล่งน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปา คือ น้ำผิวดิน	
- แหล่งน้ำสำหรับผลิตน้ำประปา คือ แม่น้ำตรัง	

(ที่มา : การประปาส่วนภูมิภาค สาขาตรัง)

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

- พื้นที่ทำนา ไม่มีพื้นที่ทำนา
 - พื้นที่ทำสวน จำนวน 148.03 ไร่
- พืชที่สำคัญ ได้แก่ 1. ยางพารา จำนวน 97.11 ไร่ ผลผลิต/จำนวน 26.21 ตัน/ปี
2. ปาล์มน้ำมัน จำนวน 50.92 ไร่ ผลผลิต/จำนวน 152.76 ตัน/ปี
- พืชไร่ ไม่มีพื้นที่ทำไร่
- (ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2564 จากสำนักงานเกษตรจังหวัดตรัง)

6.2 การประมง

ในเขตเทศบาลนครตรัง ไม่มีการทำประมง เนื่องจากไม่มีพื้นที่ติดทะเล ส่วนใหญ่เลี้ยงปลาน้ำจืดในบ่อซีเมนต์/บ่อดิน เช่น ปลาดุก ปลานิล เป็นต้น

6.3 การปศุสัตว์

สัตว์เศรษฐกิจ ได้แก่ โค สุกร ไก่

- เลี้ยงโค 86 ครัวเรือน
- เลี้ยงกระบือ - ครัวเรือน
- เลี้ยงสุกร 8 ครัวเรือน
- เลี้ยงไก่ 210 ครัวเรือน
- อื่น ๆ (สัตว์ปีกอื่น ๆ) 34 ครัวเรือน

(ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 17 มีนาคม 2564 จากสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดตรัง)

6.4 การบริการ

การให้บริการในเขตเทศบาลนครตรังจะเป็นลักษณะสถานบริการประเภทที่พัก โรงแรม หรือสถานบริการ น้ำมันเชื้อเพลิง/แก๊ส ดังนี้

โรงแรม/ที่พัก	จำนวน 66 แห่ง
สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง/แก๊ส	จำนวน 11 แห่ง

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นันทกา สายสวาท และคณะ (2563) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

อนุวัฒน์ เกิดสูง (2563) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพนัสนิคมจังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรปรับปรุงซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกชุมชน ควรให้ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามชุมชน เพื่อรับทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน และควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพโดยเฉพาะอาชีพเสริมให้กับประชาชนให้มากขึ้น

สุเมธ เมฆาวณิชย์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวางประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

อัครเดช เดชาขจรสุข (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จากผลสำรวจโดยภาพรวม พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

อภิรักษ์ จันตะนีและคณะ (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/มีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดย

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการกับการให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ระดับค่อนข้างสูง

สุธรรม ขนาคักดี (2562) ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 300 คน ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่างานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 งานด้านการบริหารกิจการ และบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 ตามลำดับ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2561) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่าประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.00 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.60 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.40 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ความคุ้มค่าของภารกิจ และคุณภาพของการบริการ ตามลำดับเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแต่ละโครงการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะอาด และคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจในโครงการปรับปรุงถนน โดยการปรับปรุงคุณภาพวัสดุชั้นพื้นทางด้วยปูนซีเมนต์โดยใช้เครื่องจักร Recycling แล้วทำผิวจราจรแอสฟัลติกคอนกรีต ถนนสาย ชม. ถ.1-0082 บ้านต้นตัน หมู่ที่ 3 ตำบลแม่ก้า-บ้านใหม่สามหลัง หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ งานบริการของโรงเรียนบ้านแม่ฮ่องสอนซีเหล็กสังกัดสำนักงานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมภาษีประเภทน้ำมันขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ และงานบริการตัดกิ่งไม้เนื่องจากมีกิ่งไม้หักโค่นและบางจุดกิ่งไม้ปิดบังทางเดินจราจร ตามลำดับ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 139 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 10 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดยะลา จังหวัดสตูลจังหวัดกระบี่ จังหวัดพังงา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพัทลุง และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา เป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันสำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุและคนพิการ เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุและคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.3) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.3) 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1) 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1) 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.6)

ภักดี โพธิ์สิงห์ และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะและงาน ด้านโยธา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านกฎหมาย และ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใคร เวลาใด 2) ด้านช่องทางการ ให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชั่วโมง ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันทีทั้งที่ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอกับประชาชน ผู้มาใช้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติม ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ น่าดู น่าอยู่ น่ามาใช้บริการ และเทศบาลควรเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอ เมื่อไปติดต่องาน

ดุชฎีวัฒน์ แก้วอินทร์ (2560) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบ่อซืน อำเภอปากชม จังหวัดเลย ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยบ่อซืน อำเภอปากชม จังหวัดเลย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจตามลักษณะงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ (1) ดำเนินการต่อเนื่องและมีการ ติดตามผล (2) ประชาชนมีส่วนรับรู้ในข้อมูลพื้นฐานการศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ (3) มีนโยบายทาง การศึกษาอย่างชัดเจน ตรวจสอบได้ (4) เจ้าหน้าที่สุภาพ แต่งกายเรียบร้อย มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ (1) ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายงาน (2) ควรจัดเจ้าหน้าที่บริการ 24 ชั่วโมง (3) ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการด้วยความเต็มใจเสมอเหมือนเป็นญาติพี่น้อง และ (4) ควรเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขยายเขตพื้นที่การเกษตรให้ดีกว่าที่เป็นอยู่อย่างทั่วถึง

จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ทางด้านการส่งเสริมอาชีพและรายได้ และด้านพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานและการสาธารณสุขปโภค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม และสวัสดิการสังคม ด้านงานการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้าน การจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอมืองนครนายก จังหวัดนครนายก พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผลการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุทั้ง 4 กลุ่ม พบว่า

ความพึงพอใจโดยภาพรวมและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรม ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนกลุ่มอายุมากกว่า 69 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยมากกว่ากลุ่มอายุ 36-50 ปี และประชาชนกลุ่มอายุ 18-35 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ศาสนา กีฬา และวัฒนธรรมมากกว่ากลุ่มอายุ 36-50 ปี

พรพิมล สุขตาม (2559) ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการให้บริการของบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ธนภุต สุทธินนท์โชติ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 รองลงมาด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 และด้านความน่าเชื่อถือและด้านการเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 โดยทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

นภาพร สุนาสวน (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาดังนี้ ความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครปฐม กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เนื่องจากลูกค้าได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวัง ทำให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการ รวมถึงลูกค้าจะยังคงเลือกใช้บริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมิลีมาร์ทพร้อมทั้งบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการไปยังคนที่ท่านรู้จัก

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2559) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลวังดิน อำเภอเถิน จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ภาพรวมของงานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายได้พบว่า งานบริการกองช่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการกองคลังมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความ พึงพอใจเท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2566 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ประกอบด้วย ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเกี่ยวข้องโดยตรง ซึ่งพักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครตรังที่มารับบริการซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ภายในเขตเทศบาลนครตรัง จำนวนทั้งสิ้น 56,893 คน

กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง การสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แผนการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling)

ขนาดตัวอย่าง คำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 90 ความผิดพลาดไม่เกิน ร้อยละ 10 โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง

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

โดยกำหนดให้ n = จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่จะได้จากการคำนวณ

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยสามารถที่จะยอมรับได้ในการสรุปผล

ในที่นี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน ร้อยละ 10 ดังนั้นค่า $e = 0.10$

Z = ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\alpha/2$

ซึ่งได้จากค่าระดับความเชื่อมั่น $(1 - \alpha)$ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่น = ร้อยละ 90 จะได้ค่า $Z = 1.55$

N = จำนวนประชากร

โดยคำนวณจากจำนวนประชากรที่ใช้บริการแยกตามงานบริการทั้ง 4 งาน ซึ่งมีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 56,893 คน ได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์แบบเลือกตอบ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open End) คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการของเทศบาลนครตรัง ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครตรัง และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามและได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงและหาข้อบกพร่องนำมาแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามและนำข้อมูลที่ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป โดยในส่วนของแบบสอบถามของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.904

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้บุคลากรที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบเองได้ และในกรณีที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามเองได้จะทำการสัมภาษณ์โดยจัดเก็บข้อมูล ณ จุดบริการของหน่วยบริการจากที่พักอาศัยและจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

สรุปจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

งานบริการด้าน	เก็บจริง
การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	100
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100
รายได้หรือภาษี	100
สนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง	100
รวม	400

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

เครื่องมือทางสถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ มาตราวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามแบบให้คะแนนตามน้ำหนักของความคิดเห็นที่ตรงกับประสบการณ์จริงของผู้ตอบ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมาย ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าความพึงพอใจคิดเทียบคะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยถืออัตราการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การคำนวณร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน คำนวณโดยใช้สูตร

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

โดยกำหนดให้ \bar{X} = ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2566 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งได้เป็น 4 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการของเทศบาลนครตรัง ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และความถี่ที่มารับบริการในรอบ 1 ปี และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครตรัง จำนวน 4 งาน คือ

- 1) การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2) พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) รายได้หรือภาษี
- 4) สนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง

โดยแต่ละงานประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงการดำเนินงานและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่าต่อประชาชนส่วนรวม การดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส การดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

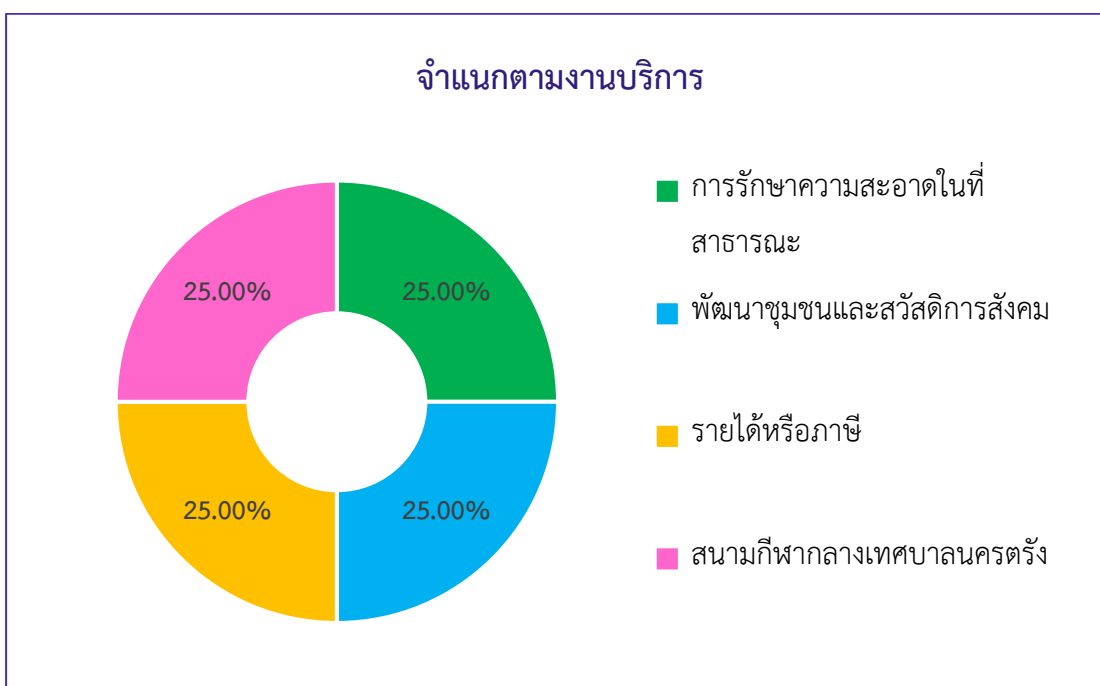
SD	หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	หมายถึง จำนวนตัวอย่าง
\bar{X}	หมายถึง ค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	จำนวน	ร้อยละ
การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	100	25.00
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.00
รายได้หรือภาษี	100	25.00
สนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง	100	25.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการทั้งหมดมารับบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านรายได้หรือภาษี และด้านสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง มีจำนวน 100 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ของแต่ละด้าน แสดงดังแผนภูมิ



ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ช่องทางการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สายด่วนนายกเทศมนตรี	4	4.00
สายด่วนนครตรัง	9	9.00
Line official	13	13.00
Facebook	67	67.00
@Traffyfondue	-	-
อื่น ๆ ได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาล ผู้นำชุมชน	7	7.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะผ่านช่องทาง Facebook มากที่สุด มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 รองลงมา คือ Line official มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 สายด่วนนครตรัง มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 อื่น ๆ ได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาล ผู้นำชุมชน มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และสายด่วนนายกเทศมนตรี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 แสดงดังแผนภูมิ

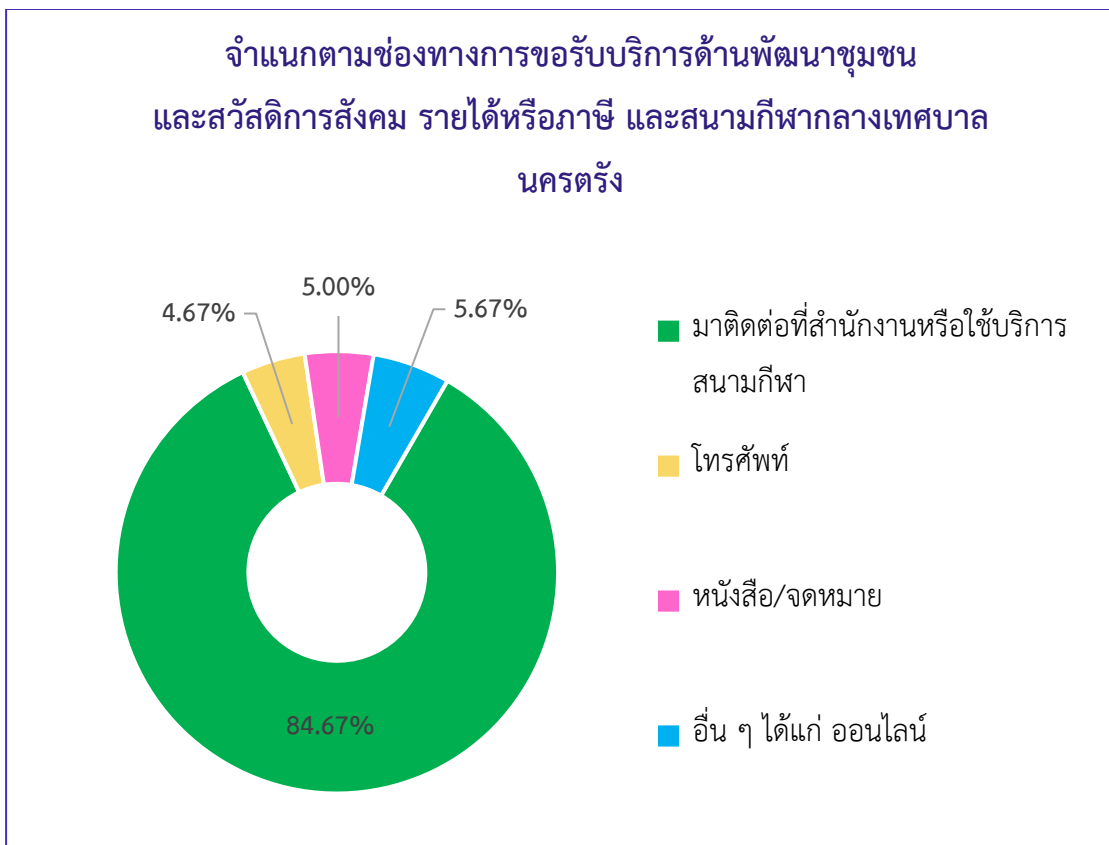


ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายได้หรือภาษี และสนามกีฬาเทศบาลนครตรัง

ช่องทางการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มาติดต่อที่สำนักงานหรือใช้บริการสนามกีฬา	254	84.66
โทรศัพท์	14	4.67
หนังสือ/จดหมาย	15	5.00
อื่น ๆ ได้แก่ ออนไลน์	17	5.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่มาขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงานหรือใช้บริการสนามกีฬา มีจำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 84.66 รองลงมา คือ ช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ ออนไลน์ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.67 ช่องทางหนังสือ/จดหมาย มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และช่องทางโทรศัพท์ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 แสดงดังแผนภูมิ

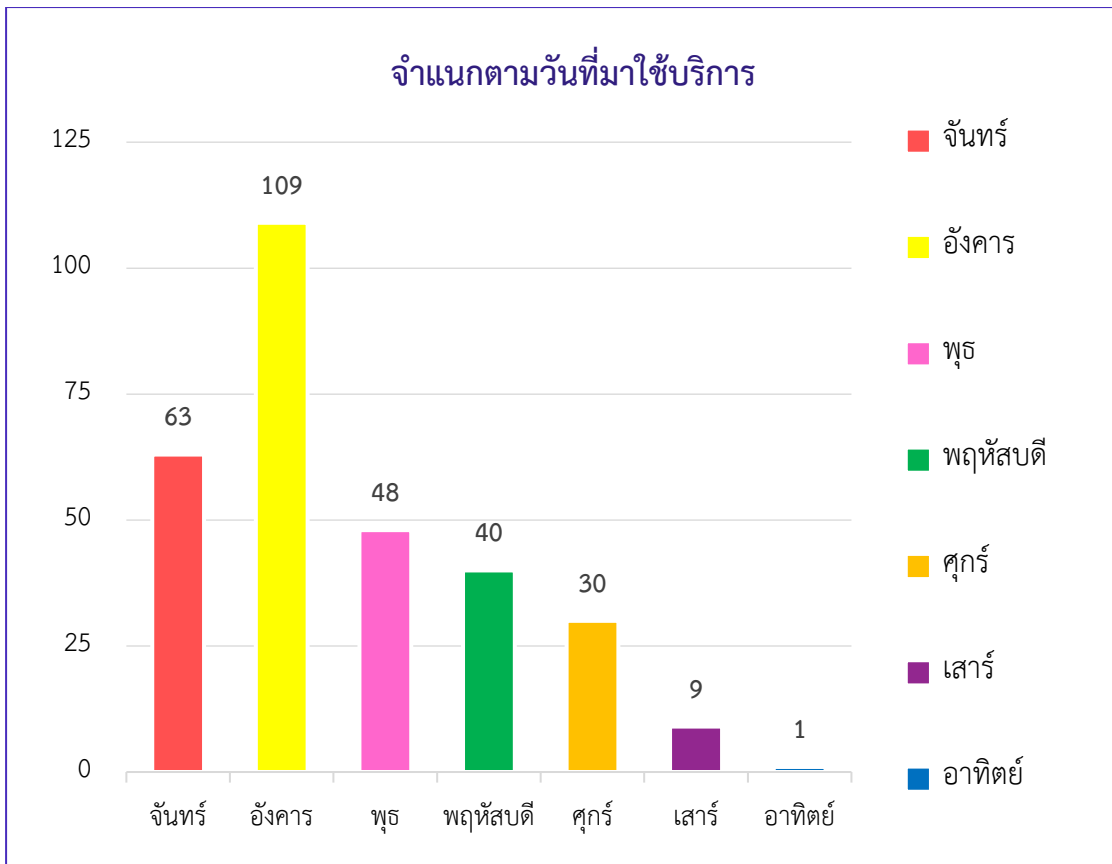


ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายได้หรือภาษี และสนามกีฬาเทศบาลนครตรัง

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

วันที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	63	21.00
อังคาร	109	36.33
พุธ	48	16.00
พฤหัสบดี	40	13.33
ศุกร์	30	10.00
เสาร์	9	3.00
อาทิตย์	1	0.34
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่รับบริการในด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม รายได้หรืออาชีพ และสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง ในวันอังคาร มากที่สุด มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 36.33 (ใช้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง จำนวน 48 คน) รองลงมา คือ วันพุธ มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 (ใช้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง จำนวน 9 คน) วันจันทร์ มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 (ใช้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง จำนวน 16 คน) วันพฤหัสบดี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 (ใช้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง จำนวน 5 คน) วันศุกร์ มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 (ใช้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง จำนวน 12 คน) วันเสาร์ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 (ใช้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง จำนวน 9 คน) และวันอาทิตย์ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.34 (ใช้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง จำนวน 1 คน) แสดงดังแผนภูมิ



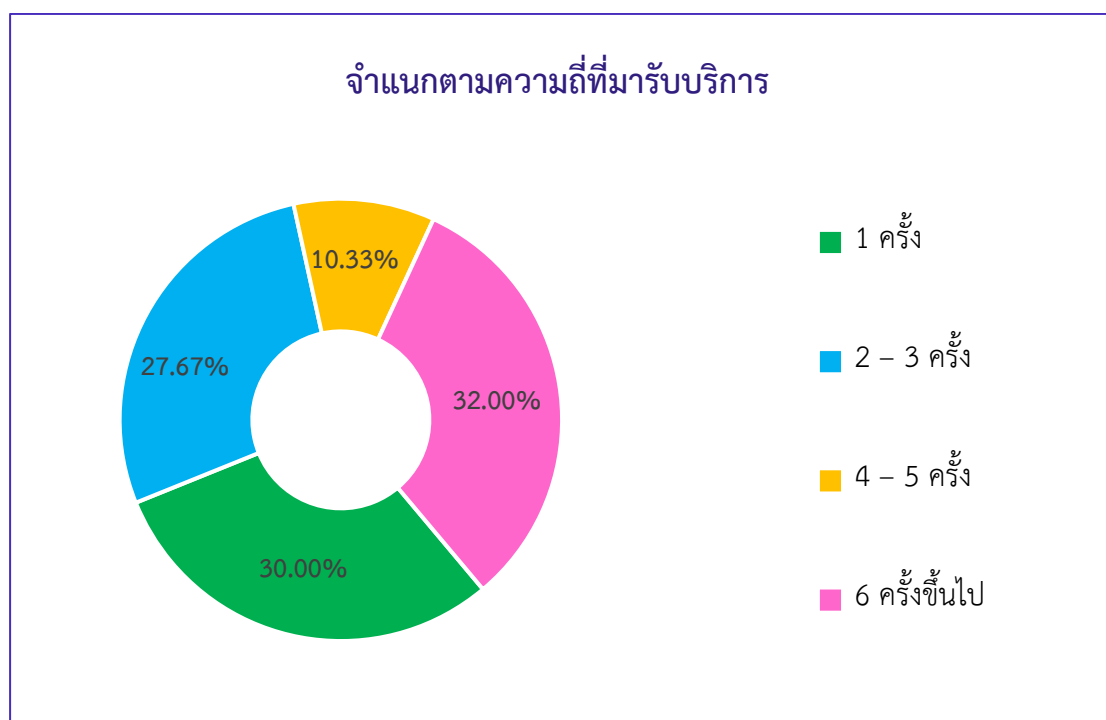
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ

ความถี่ที่มาใช้บริการ (ต่อปี)	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	90	30.00
2 – 3 ครั้ง	83	27.67
4 – 5 ครั้ง	31	10.33
6 ครั้งขึ้นไป	96	32.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่รับบริการในด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม รายได้หรืออาชีพ และสนามกีฬากลางเทศบาลนครตรัง มีความถี่ที่มาใช้บริการ 6 ครั้งขึ้นไป มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 (ใช้บริการสนามกีฬากลางเทศบาลนครตรัง จำนวน 82 คน) รองลงมา คือ ความถี่ 1 ครั้งต่อปี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 (ใช้บริการสนามกีฬากลางเทศบาลนครตรัง จำนวน 3 คน) ความถี่ 2 – 3 ครั้งต่อปี มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 27.67 (ใช้บริการสนามกีฬากลางเทศบาลนครตรัง จำนวน 13 คน) และความถี่ 4 – 5 ครั้ง

ต่อปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.33 (ใช้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง จำนวน 2 คน) แสดงดังแผนภูมิ

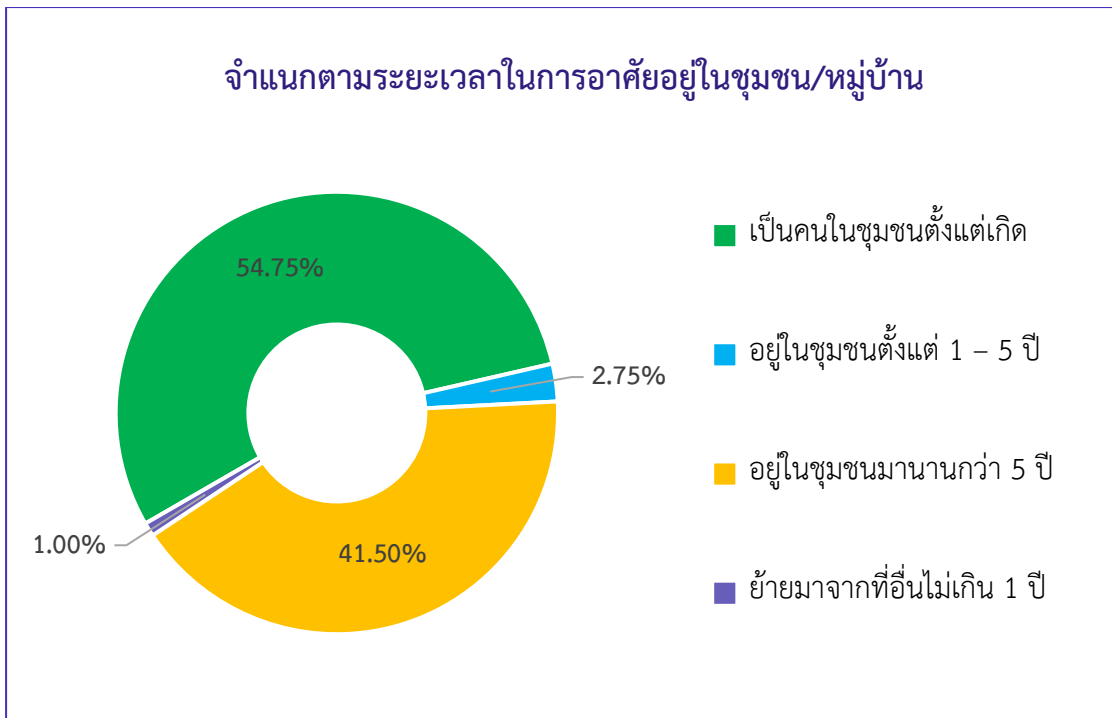


ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ที่มารับบริการ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน

ระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน	จำนวน	ร้อยละ
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	219	54.75
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 - 5 ปี	11	2.75
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	166	41.50
ย้ายมาจากที่อื่นไม่เกิน 1 ปี	4	1.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด มีจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75 รองลงมา คือ อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 - 5 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และย้ายมาจากที่อื่นไม่เกิน 1 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 แสดงดังแผนภูมิ



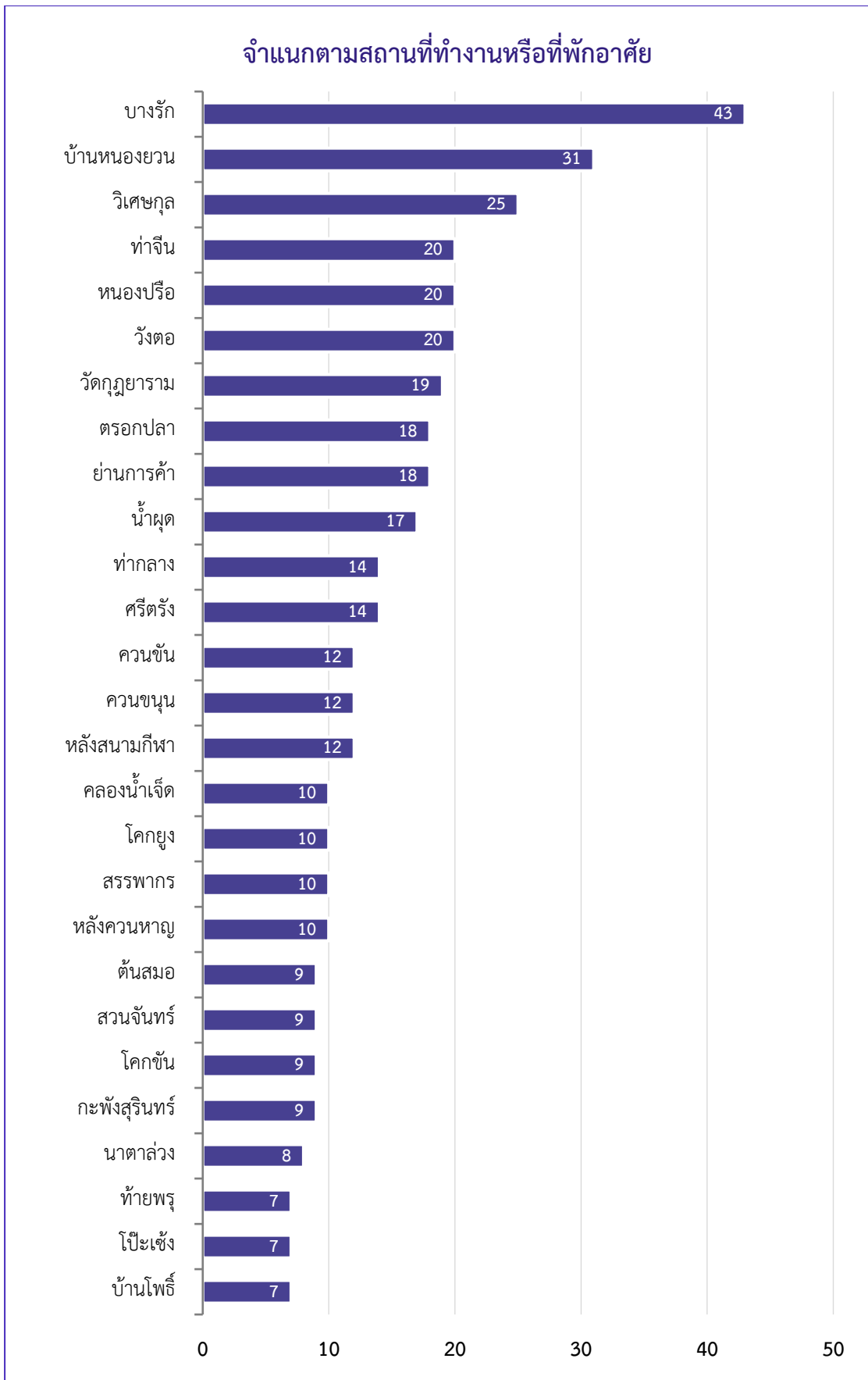
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

สถานที่ทำงานหรือที่ พักอาศัย (ชุมชน)	จำนวน	ร้อยละ	สถานที่ทำงานหรือ ที่พักอาศัย (ชุมชน)	จำนวน	ร้อยละ
บางรัก	43	10.75	ควนขัน	12	3.00
บ้านหนองยวน	31	7.75	หลังควนหาญ	10	2.50
วิเศษกุล	25	6.25	สรรพยากร	10	2.50
วังตอ	20	5.00	โคกยูง	10	2.50
หนองปรือ	20	5.00	คลองน้ำเจ็ด	10	2.50
ท่าจีน	20	5.00	กะพังสุรินทร์	9	2.25
วัดกุฎยาราม	19	4.75	โคกขัน	9	2.25
ย่านการค้า	18	4.50	สวนจันทร์	9	2.25
ตรอกปลา	18	4.50	ต้นสมอ	9	2.25
น้ำผุด	17	4.25	นาตาล่วง	8	2.00
ศรีตรัง	14	3.50	บ้านโพธิ์	7	1.75
ท่ากลาง	14	3.50	โป๊ะเซ็ง	7	1.75
หลังสนามกีฬา	12	3.00	ท้ายพรุ	7	1.75
ควนขนุน	12	3.00			

จากตารางที่ 4.7 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตเทศบาลนครตรัง พบว่า ชุมชนบางรัก มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 ชุมชนบ้านหนองยวน มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 ชุมชนวิเศษกุล มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ชุมชนวังตอ / ชุมชนหนองปรือ / ชุมชนท่าจีน มีจำนวนชุมชนละ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ของแต่ละชุมชน ชุมชนวัดกุฎยาราม มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ชุมชนย่านการค้า / ชุมชนตรอกปลา มีจำนวนชุมชนละ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ของแต่ละชุมชน ชุมชนน้ำผุด มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 ชุมชนศรีตรัง / ชุมชนท่ากลาง มีจำนวนชุมชนละ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ของแต่ละชุมชน ชุมชนหลังสนามกีฬา / ชุมชนควนขนุน / ชุมชนควนขัน มีจำนวนชุมชนละ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ของแต่ละชุมชน ชุมชนหลังควนหาญ / ชุมชนสรรพยากร / ชุมชนโคกยูง / ชุมชนคลองน้ำเจ็ด มีจำนวนชุมชนละ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ของแต่ละชุมชน ชุมชนกะพังสุรินทร์ / ชุมชนโคกขัน / ชุมชนสวนจันทร์ / ชุมชนต้นสมอ มีจำนวนชุมชนละ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ของแต่ละชุมชน ชุมชนนาตาล่วง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และชุมชนบ้านโพธิ์ / ชุมชนโป๊ะเซ็ง / ชุมชนท้ายพรุ มีจำนวนชุมชนละ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ของแต่ละชุมชน



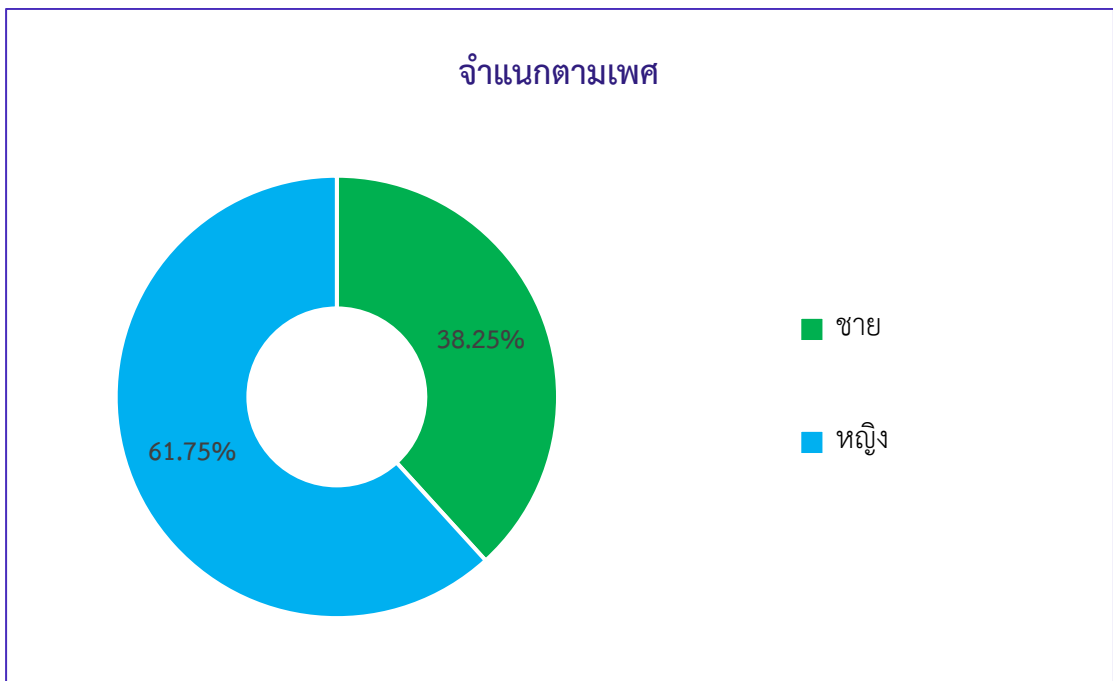
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

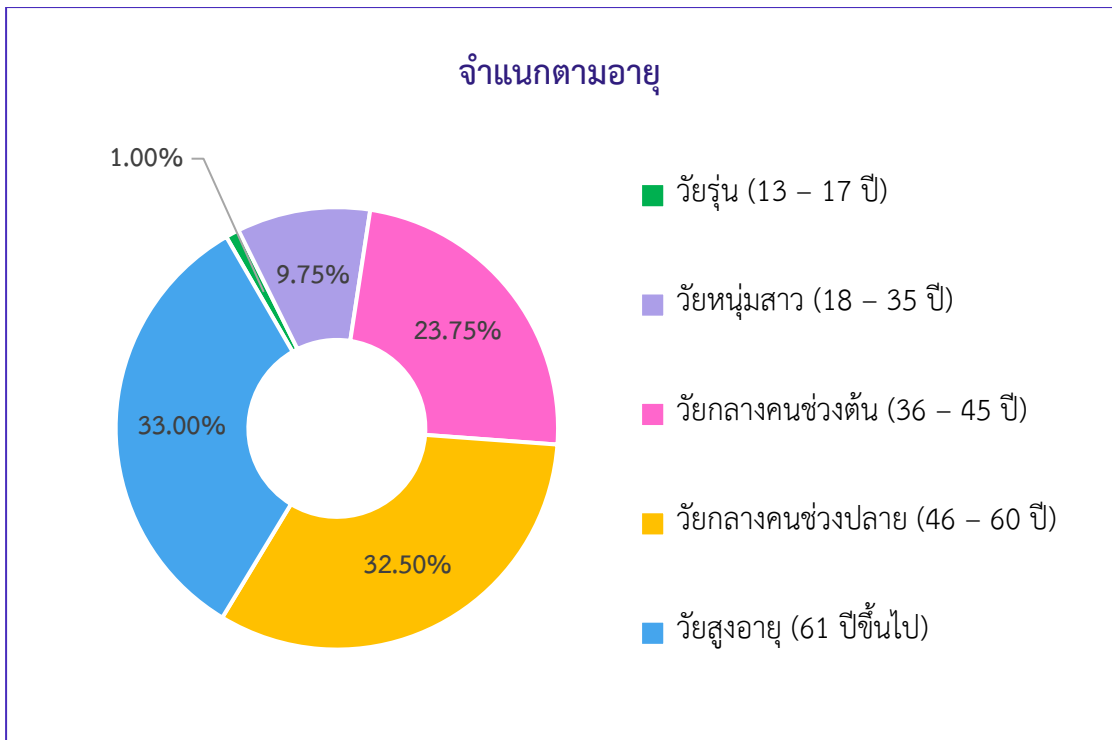
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 400)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	153	38.25
หญิง	247	61.75
อายุ		
วัยรุ่น (13 – 17 ปี)	4	1.00
วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี)	39	9.75
วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี)	95	23.75
วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี)	130	32.50
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	132	33.00
สถานภาพสมรส		
โสด	60	15.00
สมรส	269	67.25
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	71	17.75
ระดับการศึกษา		
ไม่รู้หนังสือ	-	-
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	41	10.25
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	42	10.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	79	19.75
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	70	17.50
ปริญญาตรี	148	37.00
สูงกว่าปริญญาตรี	20	5.00
อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	10	2.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	150	37.50
พนักงานเอกชน	27	6.75
รับจ้างทั่วไป	31	7.75
เกษตรกร	11	2.75
ว่างงาน	83	20.75
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	38	9.50
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	44	11.00
อื่น ๆ ได้แก่ ประมง	6	1.50

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 400)	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	53	13.25
ไม่เกิน 5,000 บาท	12	3.00
5,001 – 10,000 บาท	43	10.75
10,001 – 15,000 บาท	96	24.00
15,001 – 20,000 บาท	67	16.75
20,001 – 25,000 บาท	45	11.25
25,001 – 30,000 บาท	46	11.50
มากกว่า 30,000 บาท	38	9.50

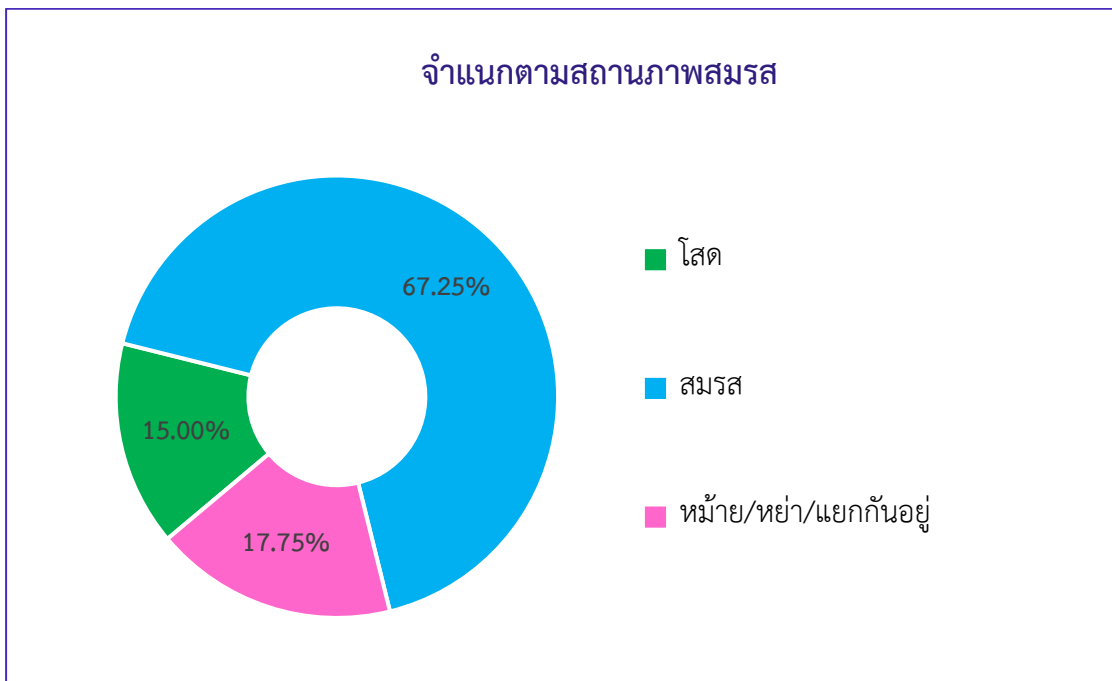
จากตารางที่ 4.8 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) / วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท แสดงดังแผนภูมิ



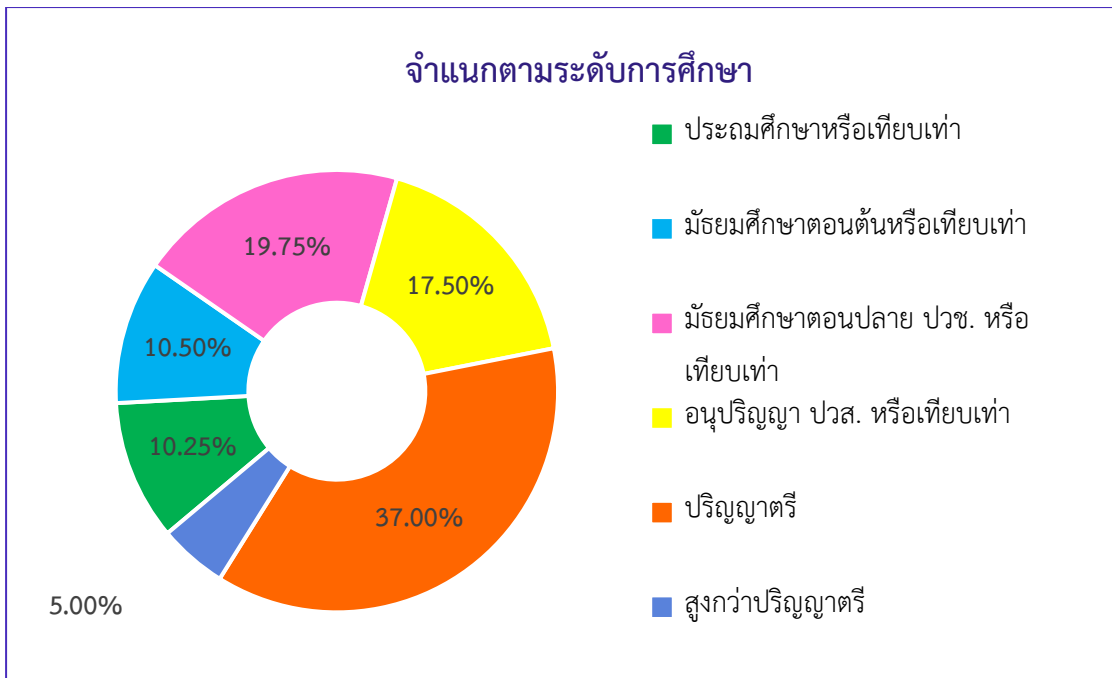
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



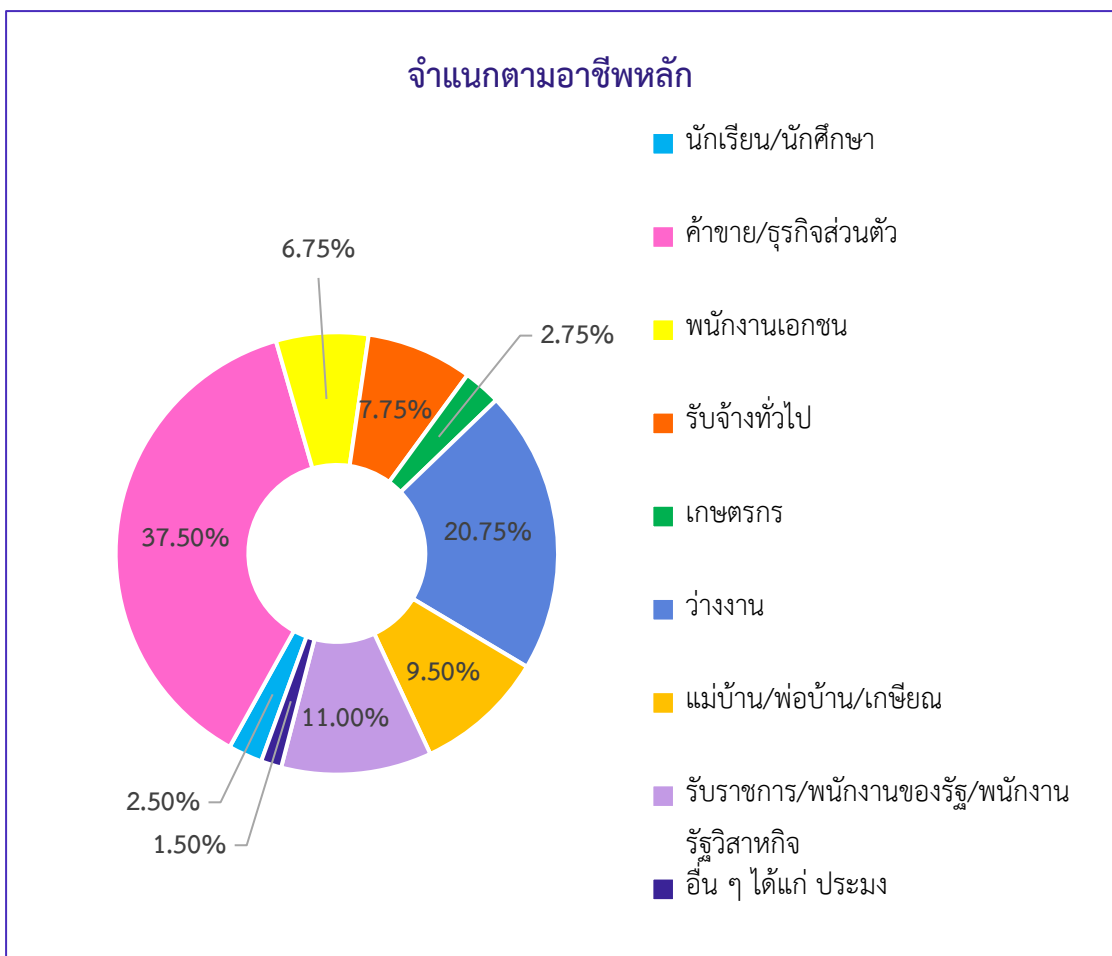
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ



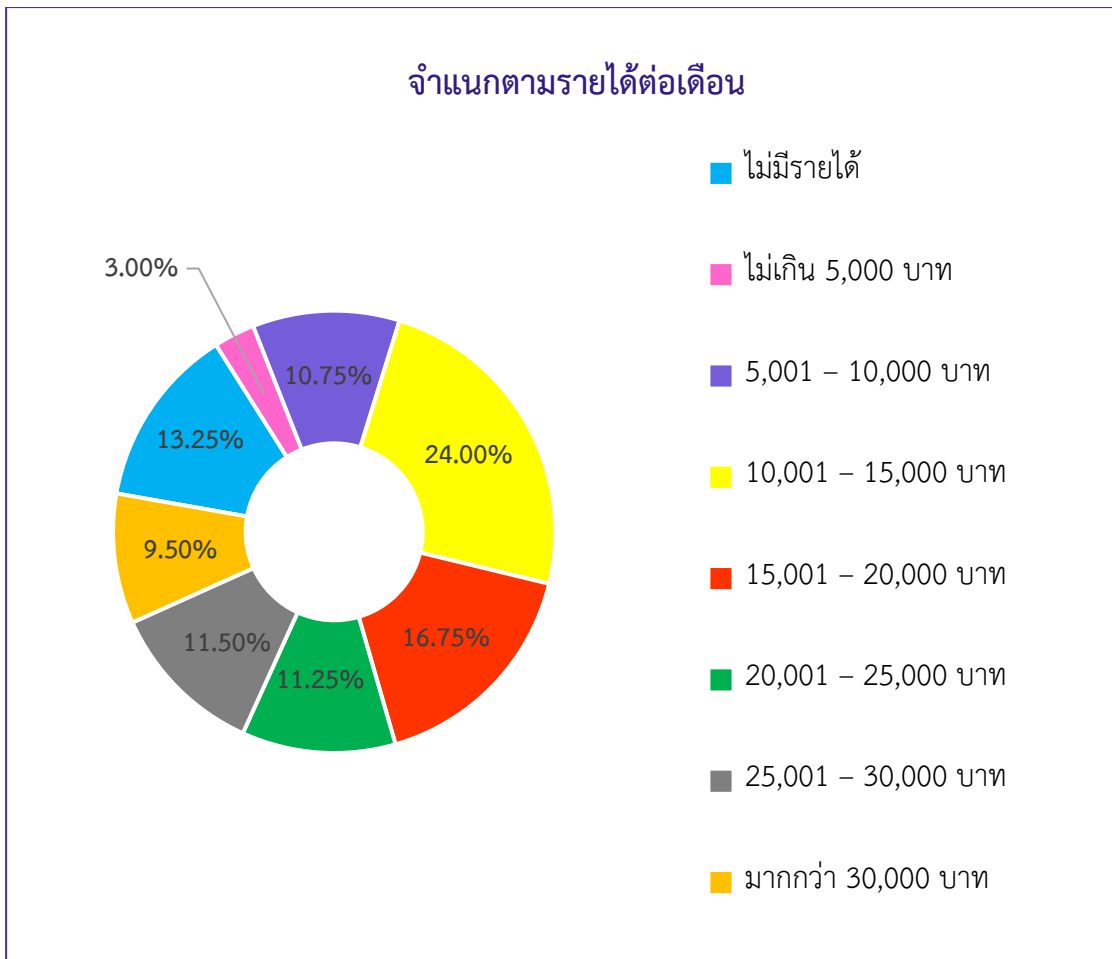
ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



ภาพที่ 4.12 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.13 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ (n = 400)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.54	0.54	90.80	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.74	0.32	94.80	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.67	0.53	93.40	มากที่สุด
สนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง	4.39	0.69	87.80	มากที่สุด
รวม	4.59	0.52	91.80	มากที่สุด

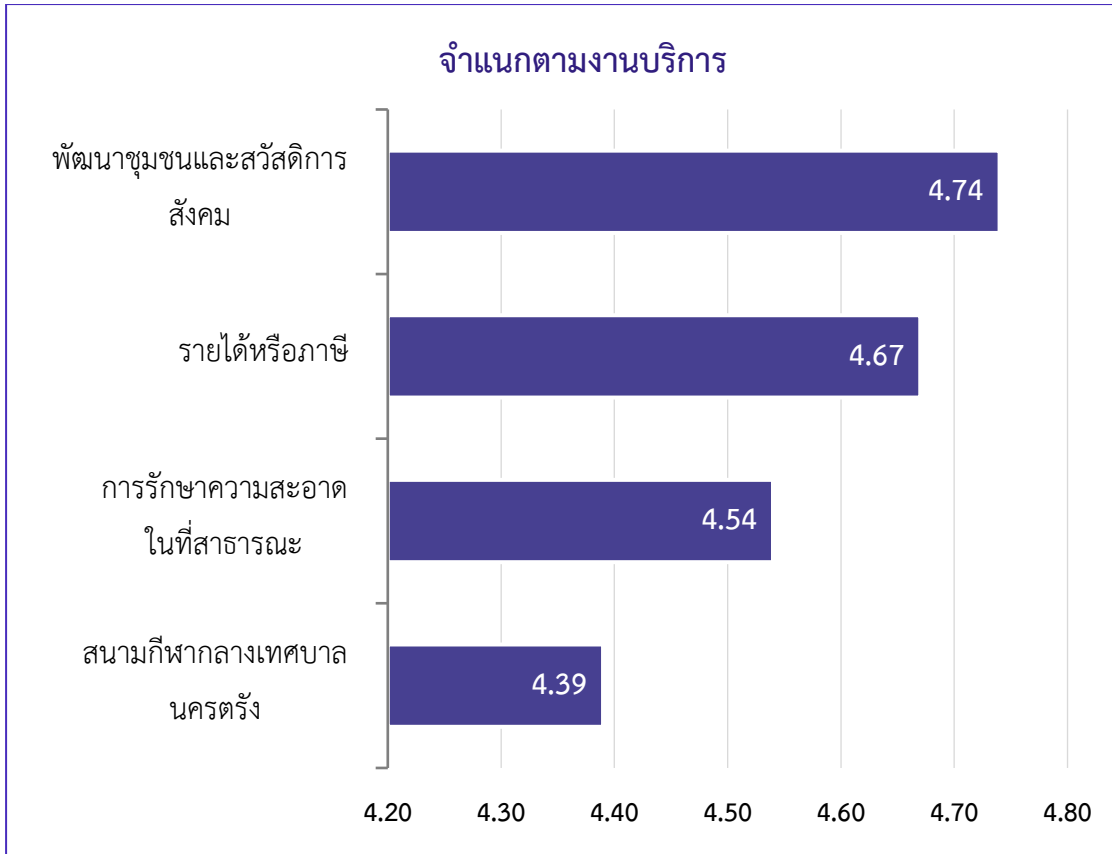
จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.80

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **รายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40

3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80

4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **สนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80



ภาพที่ 4.14 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

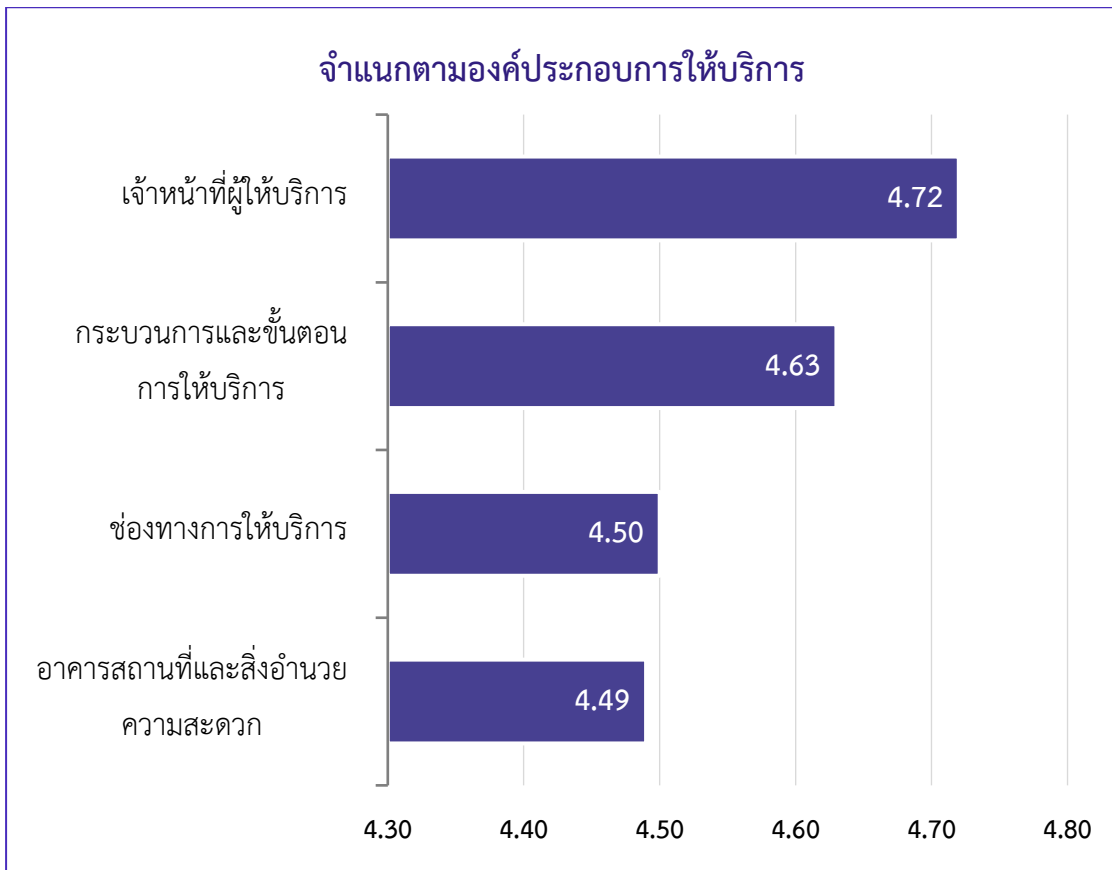
ประเด็น (n = 400)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.63	92.60	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.50	0.77	90.00	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.65	94.40	มากที่สุด
อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	0.77	89.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.40
2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.60

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80



ภาพที่ 4.15 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ประเด็น (n = 100)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.59	91.60	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ การเก็บขยะ ขนขยะ งานพัฒนาความสะอาด สามารถทำงานเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.64	0.61	92.80	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเก็บกวาดขยะ และเก็บขนขยะในพื้นที่ที่มีความสะอาดรวดเร็ว สะอาดและทันเวลา	4.55	0.69	91.00	มากที่สุด
1.3 การให้บริการการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ให้บริการให้ทุกพื้นที่ ครอบคลุมในเขตเทศบาล	4.52	0.75	90.40	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีการจัดลำดับขั้นตอน รูปแบบ และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน เหมาะสม	4.59	0.65	91.80	มากที่สุด
1.5 กระบวนการให้บริการการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเป็นไปตามขั้นตอนและตรงกับความต้องการของประชาชน	4.60	0.65	92.00	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.59	0.61	91.80	มากที่สุด
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เช่น สายด่วนนายก สายด่วนนครตรัง Line official Facebook หรือ @Traffyfondue เป็นต้น	4.61	0.63	92.20	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย	4.52	0.70	90.40	มากที่สุด
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางของเทศบาลนครตรัง สื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ	4.58	0.68	91.60	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการประสานงานติดต่อที่สะดวกและหลากหลาย เช่น สายด่วน Line official Facebook หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น	4.62	0.68	92.40	มากที่สุด
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.63	0.68	92.60	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.65	93.80	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	4.70	0.66	94.00	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว คล่องตัว ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.70	0.64	94.00	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.70	0.67	94.00	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	0.73	93.40	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการครอบคลุมทั้งเทศบาลนครตรัง	4.66	0.74	93.20	มากที่สุด

ประเด็น (n = 100)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.29	0.78	85.80	มากที่สุด
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะในการให้บริการรักษา ความสะอาดในที่สาธารณะมีความเหมาะสม เพียงพอ และไม่ ชำรุดในการปฏิบัติงาน	4.27	0.85	85.40	มากที่สุด
4.2 การทำงานในพื้นที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวก เหมาะสม ต่อการให้บริการ	4.35	0.80	87.00	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น รถคนขยับ อุปกรณ์ ในการเก็บขยะ เป็นต้น	4.25	0.88	85.00	มากที่สุด
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย	4.24	0.94	84.80	มากที่สุด
4.5 ป้ายประชาสัมพันธ์เมื่อมีกิจกรรมมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.36	0.77	87.20	มากที่สุด
ภาพรวม	4.54	0.54	90.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.80

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.60

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว คล่องตัว ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ / เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อภัยคยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม / เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 0.66 และ 0.67 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.00

2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40

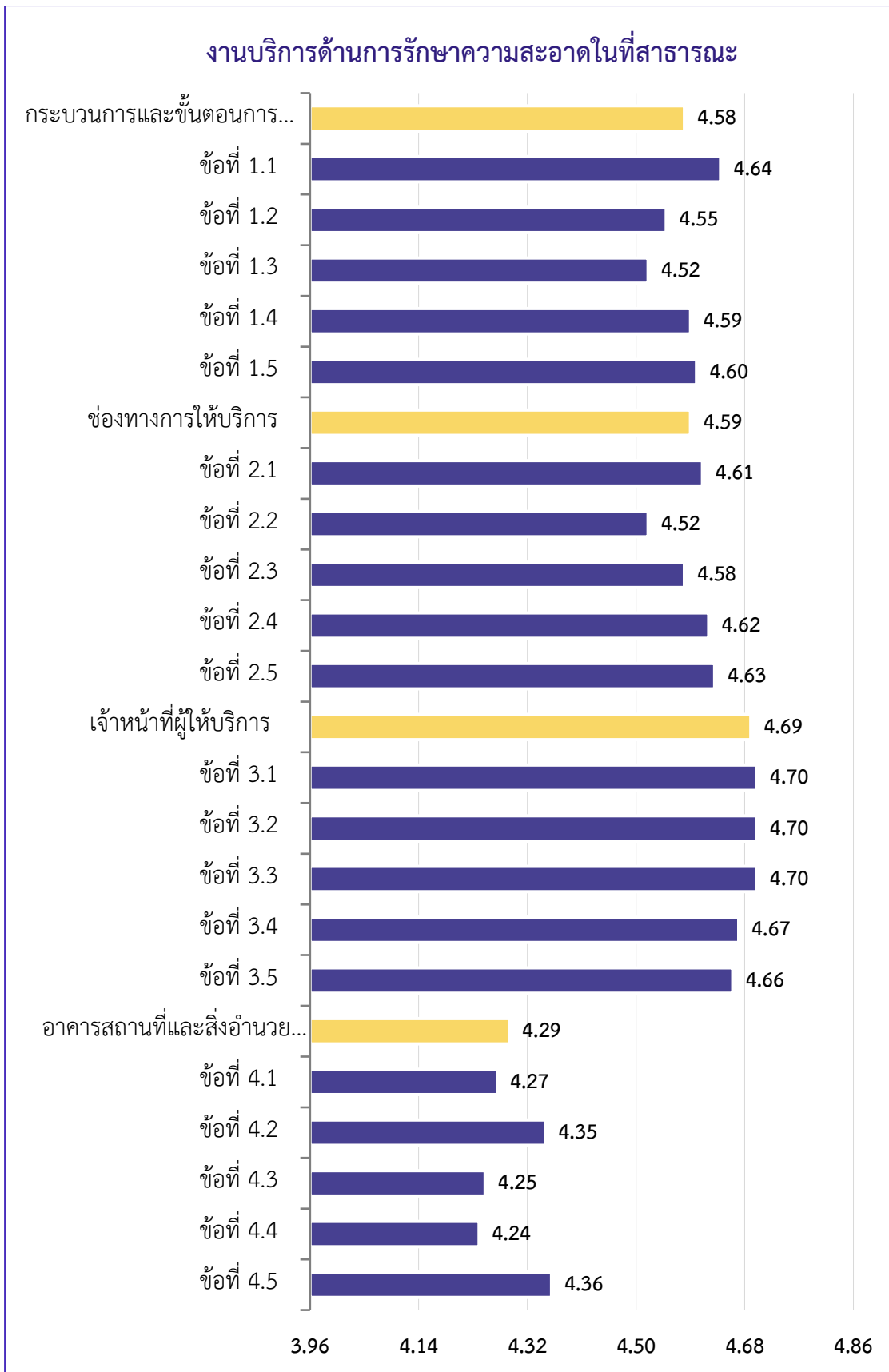
3. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการครอบคลุมทั้งเทศบาลนครตรัง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.20

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80

2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น รถขนขยะ อุปกรณ์ในการเก็บขนขยะ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะฯ ในการให้บริการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะมีความเหมาะสม เพียงพอ และไม่ชำรุดในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40



ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านการรักษาความสะอาด
ในที่สาธารณะ

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการฮับ (HUB) แห่งความสุขของผู้สูงวัยเทศบาลนครตรัง)

ประเด็น (n = 100)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.31	96.00	มากที่สุด
1.1 การจัดกิจกรรมย่อยของโครงการฮับ (HUB) แห่งความสุขของผู้สูงวัยเทศบาลนครตรังมีขั้นตอนในการเข้าร่วมกิจกรรมที่เข้าใจได้ง่าย	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
1.2 ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมโครงการฮับ (HUB) แห่งความสุขของผู้สูงวัยเทศบาลนครตรังด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
1.3 โครงการฮับ (HUB) แห่งความสุขของผู้สูงวัยเทศบาลนครตรังมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำการเข้าร่วมกิจกรรมให้แก่ประชาชนได้เข้าใจได้ง่าย	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
1.4 การจัดกิจกรรมย่อยของโครงการฮับ (HUB) แห่งความสุขของผู้สูงวัยเทศบาลนครตรังมีความสอดคล้องกับความต้องการและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
1.5 การจัดกิจกรรมโครงการฮับ (HUB) แห่งความสุขของผู้สูงวัยเทศบาลนครตรังเป็นกิจกรรมที่ดี ส่งเสริมให้เกิดความสุขกับผู้สูงอายุ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.57	0.48	91.40	มากที่สุด
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ	4.40	0.70	88.00	มากที่สุด
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางของสำนักงาน สื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อได้สะดวก และหลากหลาย เช่น คอลเซ็นเตอร์ (Call Center) ประชานชุมชน เจ้าหน้าที่ของเทศบาล เป็นต้น	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.25	97.80	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด

ประเด็น (n = 100)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.43	94.00	มากที่สุด
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะมีความเหมาะสมเพียงพอ และทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด
4.2 สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด
4.5 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.74	0.32	94.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการฮับ (HUB) แห่งความสุขของผู้สูงวัยเทศบาลนครตรัง) โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.80

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.00

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.00

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.17 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 99.40

2. **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 98.80

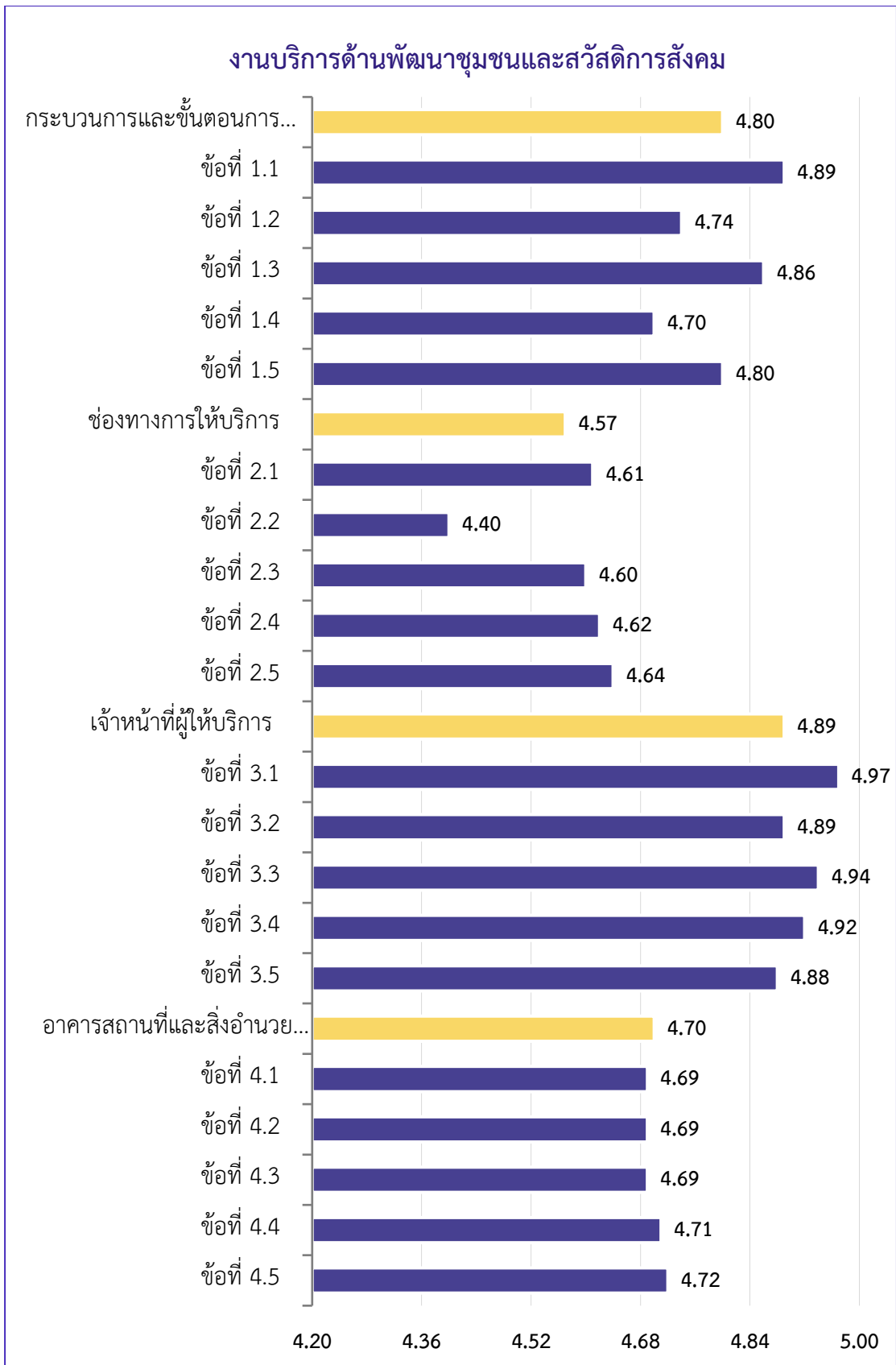
3. **เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 98.40

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **มีช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

2. **มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางของสำนักงาน สื่อออนไลน์ และเอกสารต่าง ๆ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00

3. **ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20



ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็น (n = 100)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.58	92.00	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษีไม่ยุ่งยาก	4.60	0.62	92.00	มากที่สุด
1.2 การให้บริการรับชำระภาษีมีความสะดวกรวดเร็ว	4.61	0.65	92.20	มากที่สุด
1.3 มีการอธิบาย แนะนำ การให้บริการรับชำระภาษีอย่างชัดเจน	4.62	0.62	92.40	มากที่สุด
1.4 มีการบริการตามลำดับคิวอย่างชัดเจน	4.60	0.60	92.00	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม	4.59	0.59	91.80	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.67	0.53	93.40	มากที่สุด
2.1 มีช่องทางการรับชำระภาษีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น โอนเงิน เคาน์เตอร์บริการ เป็นต้น	4.67	0.60	93.40	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการแก้ไขข้อมูลการชำระภาษีหลากหลาย เช่น ทางไปรษณีย์ โอน ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	4.66	0.57	93.20	มากที่สุด
2.3 มีการประชาสัมพันธ์การรับชำระภาษีและข่าวสารผ่านช่องทาง สื่อออนไลน์ และเอกสารต่าง ๆ เช่น QR Code หรือที่ สำนักงาน	4.68	0.57	93.60	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการประสานงานติดต่อที่สะดวกและหลากหลาย	4.67	0.59	93.40	มากที่สุด
2.5 สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.66	0.62	93.20	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.61	93.60	มากที่สุด
3.1 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีในช่วงเวลาพักกลางวันอย่าง สม่ำเสมอ	4.72	0.60	94.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อย	4.67	0.68	93.40	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.68	0.68	93.60	มากที่สุด
3.4 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระภาษี	4.72	0.59	94.40	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.68	0.68	93.60	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.58	94.00	มากที่สุด
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีความเหมาะสม เพียงพอต่อการ ปฏิบัติงาน	4.66	0.65	93.20	มากที่สุด
4.2 สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการ ใช้บริการ	4.71	0.62	94.20	มากที่สุด
4.3 ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ น้ำดื่ม เป็นต้น	4.69	0.68	93.80	มากที่สุด
4.4 สถานที่ตั้งของเทศบาลมีความสะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.71	0.59	94.20	มากที่สุด
4.5 มีการนำระบบสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการให้บริการ	4.74	0.54	94.80	มากที่สุด
ภาพรวม	4.67	0.53	93.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.00

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.60

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **มีการนำระบบสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.80

2. **มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระภาษี / มีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีในช่วงเวลาพักกลางวันอย่างสม่ำเสมอ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.72 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และ 0.60 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.40

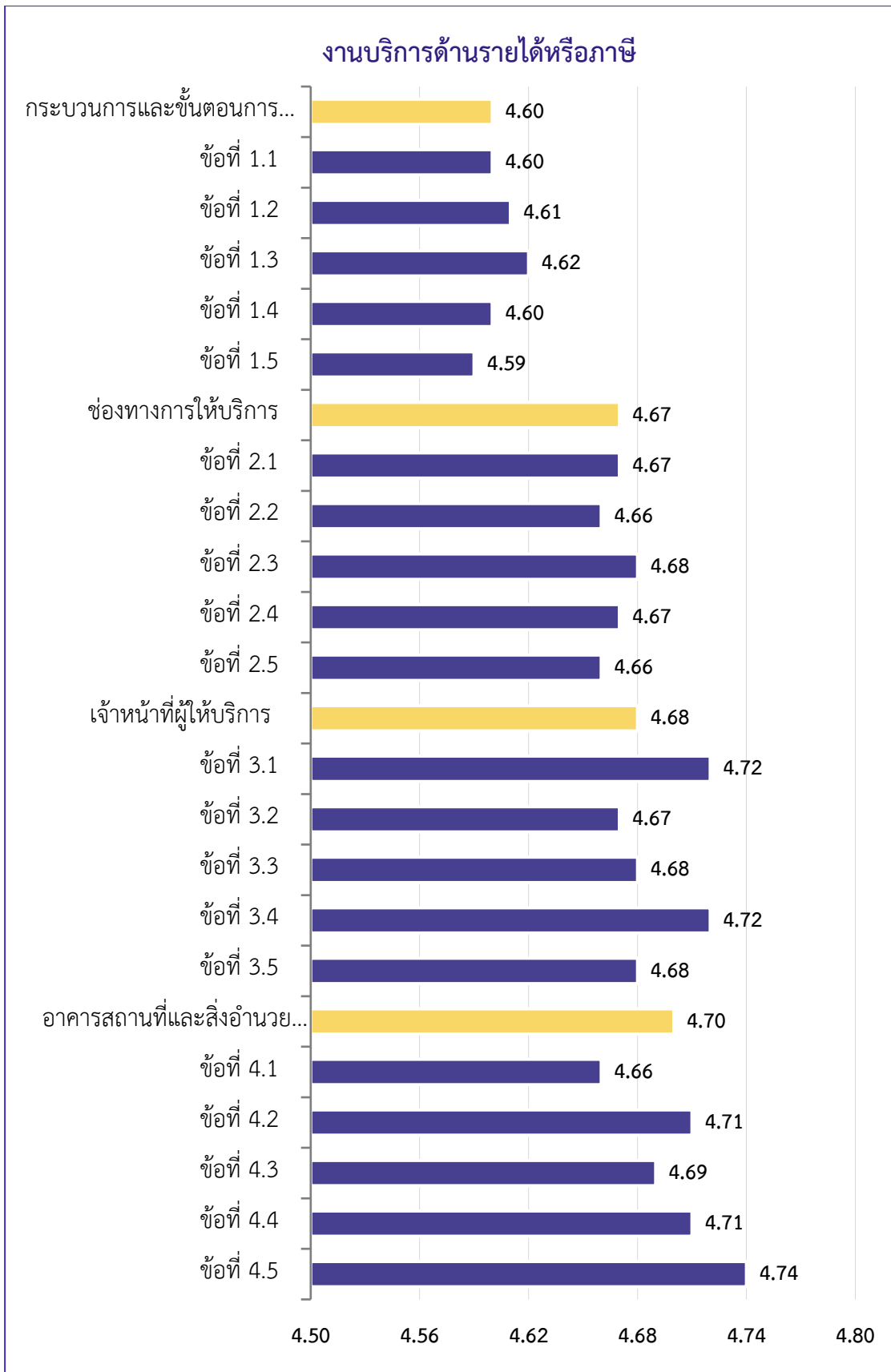
3. **สถานที่ตั้งของเทศบาลมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ / สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.71 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และ 0.62 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.20

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. **ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80

2. มีการบริการตามลำดับคิวอย่างชัดเจน / ขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษีไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.60 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 และ 0.62 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00

3. การให้บริการรับชำระภาษีมีความสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20



ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง

ประเด็น (n = 100)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.65	91.00	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง มีรูปแบบการติดต่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.63	0.63	92.60	มากที่สุด
1.2 การให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรังมีความสะดวก รวดเร็ว ทันกับความต้องการ	4.57	0.66	91.40	มากที่สุด
1.3 มีการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรังที่ชัดเจน ชี้แจง อธิบายได้เข้าใจ	4.49	0.76	89.80	มากที่สุด
1.4 ระยะเวลาในการให้บริการพื้นที่ของแต่ละประเภทกีฬามีการระบุอย่างชัดเจน	4.54	0.88	90.80	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรังมีความเหมาะสม มีความเสมอภาค และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.51	0.86	90.20	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.16	0.98	83.20	มาก
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เบอร์โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่เทศบาล เป็นต้น	4.17	0.96	83.40	มาก
2.2 มีช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ	4.16	1.11	83.20	มาก
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางหลายช่องทาง สื่อออนไลน์ และเอกสารต่าง ๆ	4.09	1.16	81.80	มาก
2.4 มีช่องทางการประสานงานติดต่อที่สะดวกและหลากหลาย เช่น เพจของเทศบาล สายด่วน ติดต่อสำนักงาน เป็นต้น	4.18	1.01	83.60	มาก
2.5 สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.19	1.07	83.80	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.79	92.00	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.65	0.76	93.00	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.58	0.85	91.60	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.59	0.87	91.80	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.63	0.77	92.60	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.55	0.91	91.00	มากที่สุด

ประเด็น (n = 100)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	0.75	84.80	มากที่สุด
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีความเหมาะสม เพียงพอ และทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน	3.88	1.00	77.60	มาก
4.2 สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.42	0.91	88.40	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น	4.39	0.84	87.80	มากที่สุด
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย	4.11	0.99	82.20	มาก
4.5 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.42	0.87	88.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.39	0.69	87.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านสนามกีฬากลางเทศบาลนครตรัง โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

2. **ขั้นตอนการให้บริการสนามกีฬากลางเทศบาลนครตรังมีรูปแบบการติดต่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน / เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ และให้บริการ**

ด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.63 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และ 0.77 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.60

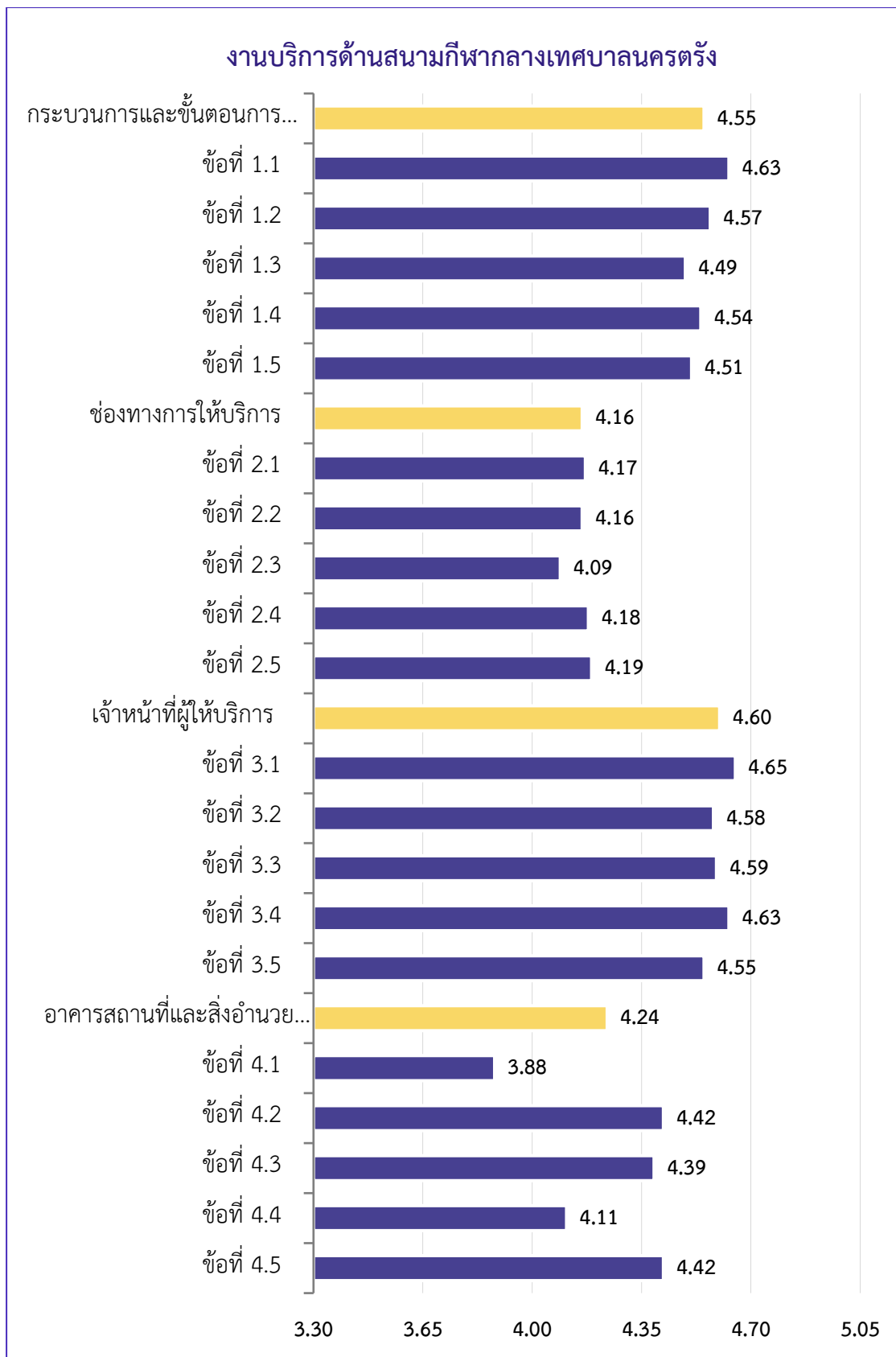
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีความเหมาะสม เพียงพอ และทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60

2. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางหลายช่องทาง สื่อออนไลน์ และเอกสารต่าง ๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.16 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80

3. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.99 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20



ภาพที่ 4.19 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านสนามกีฬาากลาง
เทศบาลนครตรัง

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ กิจกรรม และโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม

งานบริการ (n = 400)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.51	0.67	90.20	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.57	0.66	91.40	มากที่สุด
สนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง	4.18	0.95	83.60	มาก
รวม	4.48	0.69	89.60	มากที่สุด

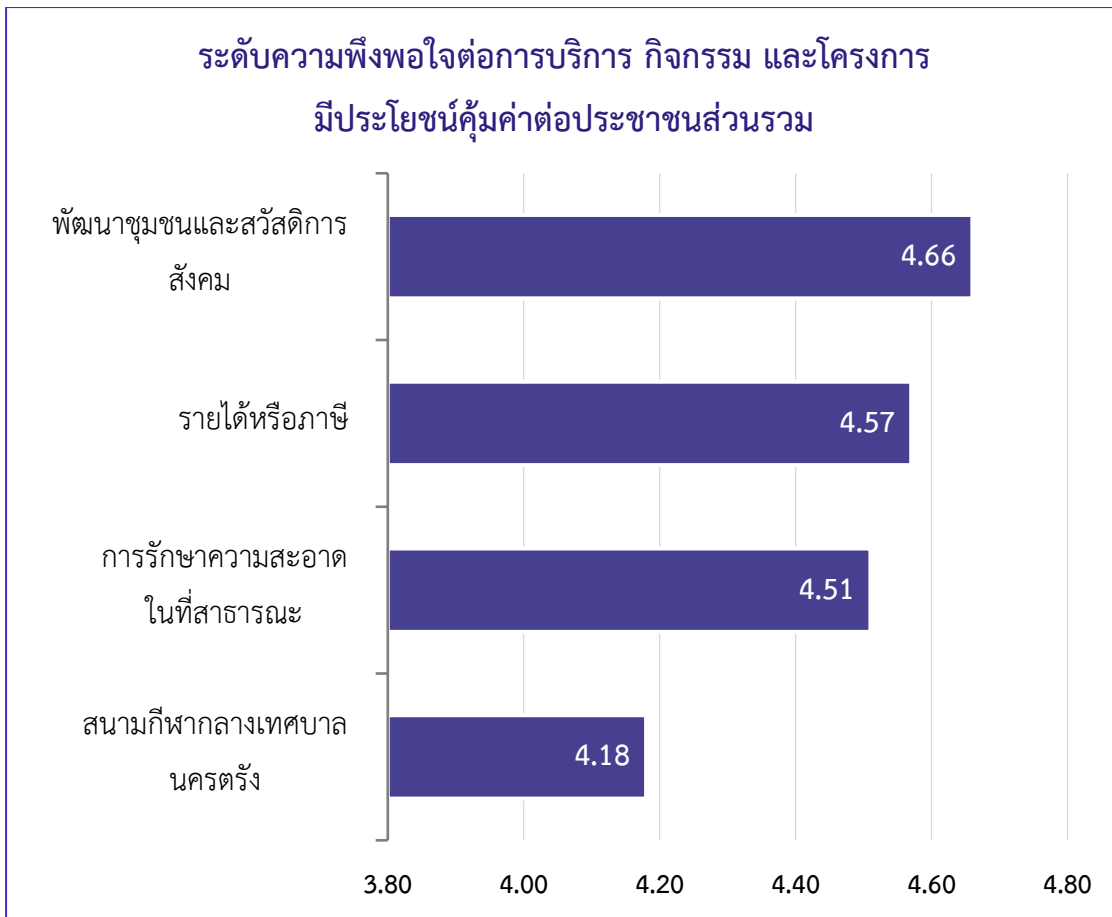
จากตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการบริการ กิจกรรม และโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.20

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **รายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40

3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **สนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60



ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์
ค้ำค่าต่อประชาชนส่วนรวม

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความ
โปร่งใส

งานบริการ (n = 400)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.46	0.66	89.20	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.48	0.69	89.60	มากที่สุด
สนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง	4.21	0.91	84.20	มากที่สุด
รวม	4.44	0.69	88.80	มากที่สุด

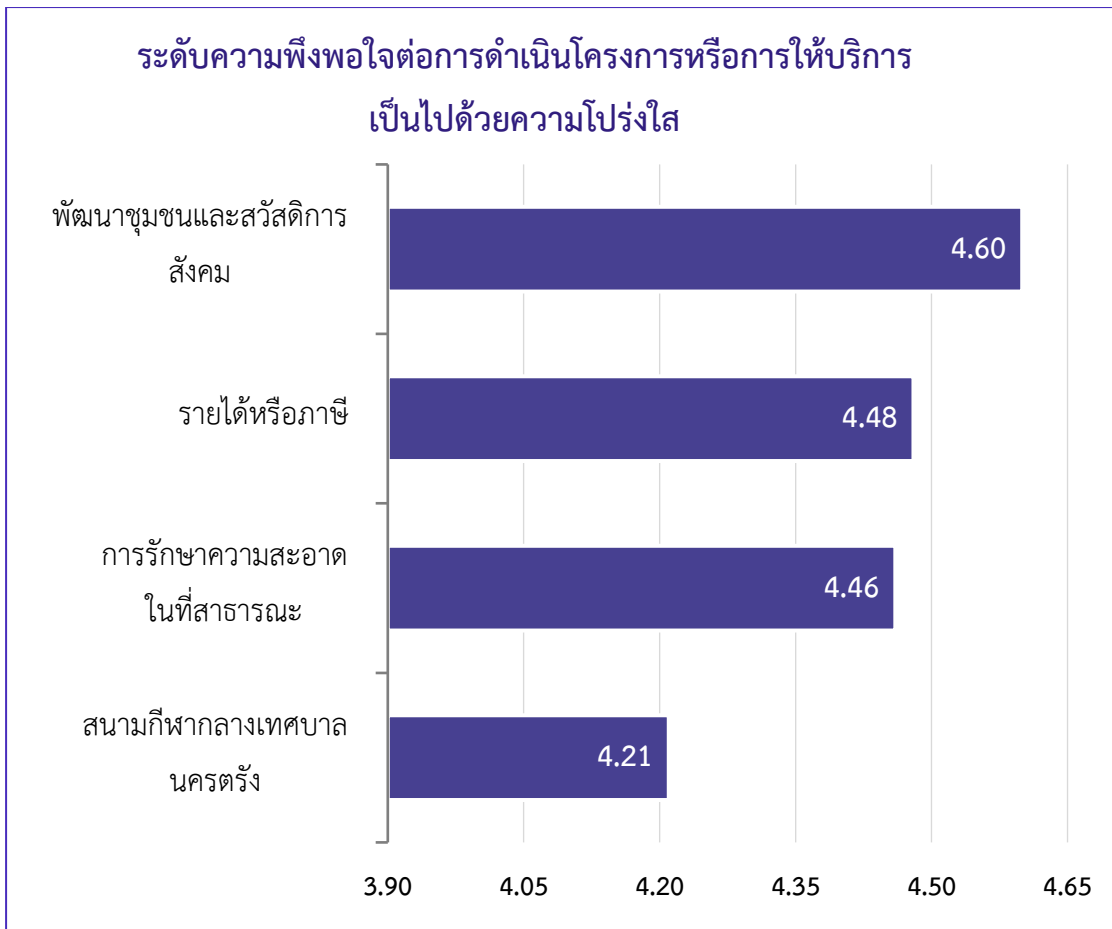
จากตารางที่ 4.16 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไป ด้วยความโปร่งใส พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80 และเมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความ พึงพอใจเท่ากับ 92.00

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **รายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมาก ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60

3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **การรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20

4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **สนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง** อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 คิดเป็นร้อยละของระดับความ พึงพอใจเท่ากับ 84.20



ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการหรือการให้บริการ
เป็นไปด้วยความโปร่งใส

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน

งานบริการ (n = 400)	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.53	0.64	90.60	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
สนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง	4.16	0.88	83.20	มาก
รวม	4.50	0.64	90.00	มากที่สุด

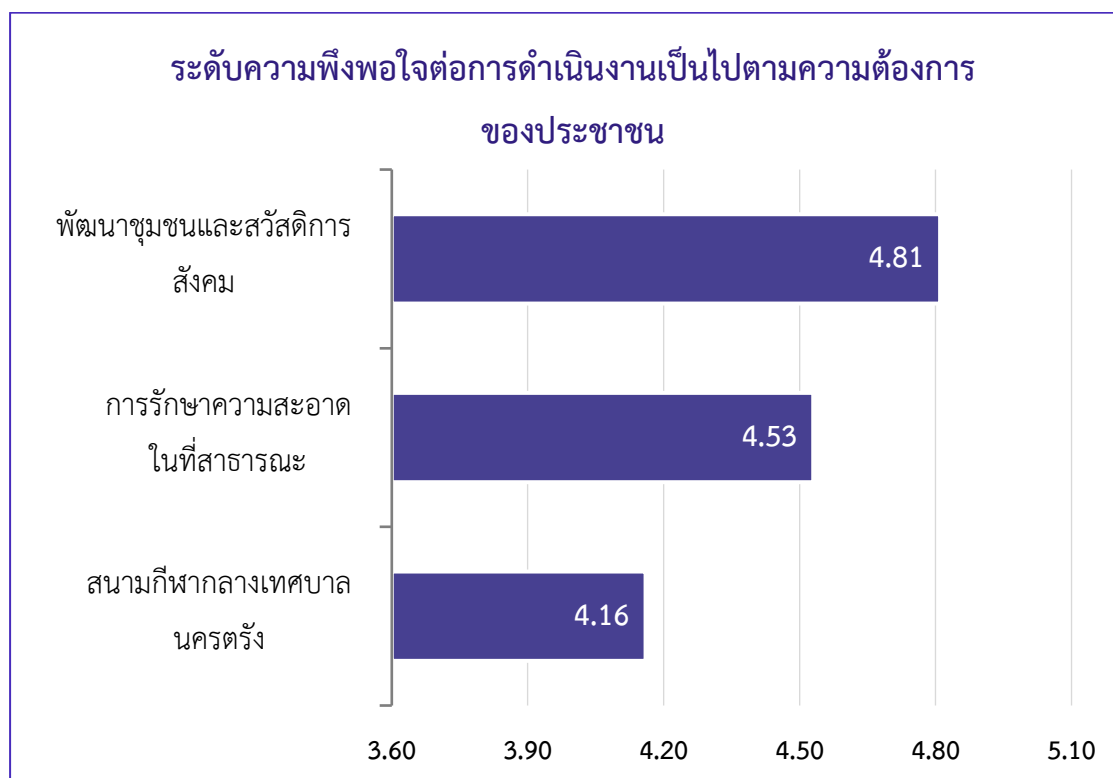
* เฉพาะ 3 งานบริการ

จากตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.20

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ** อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60

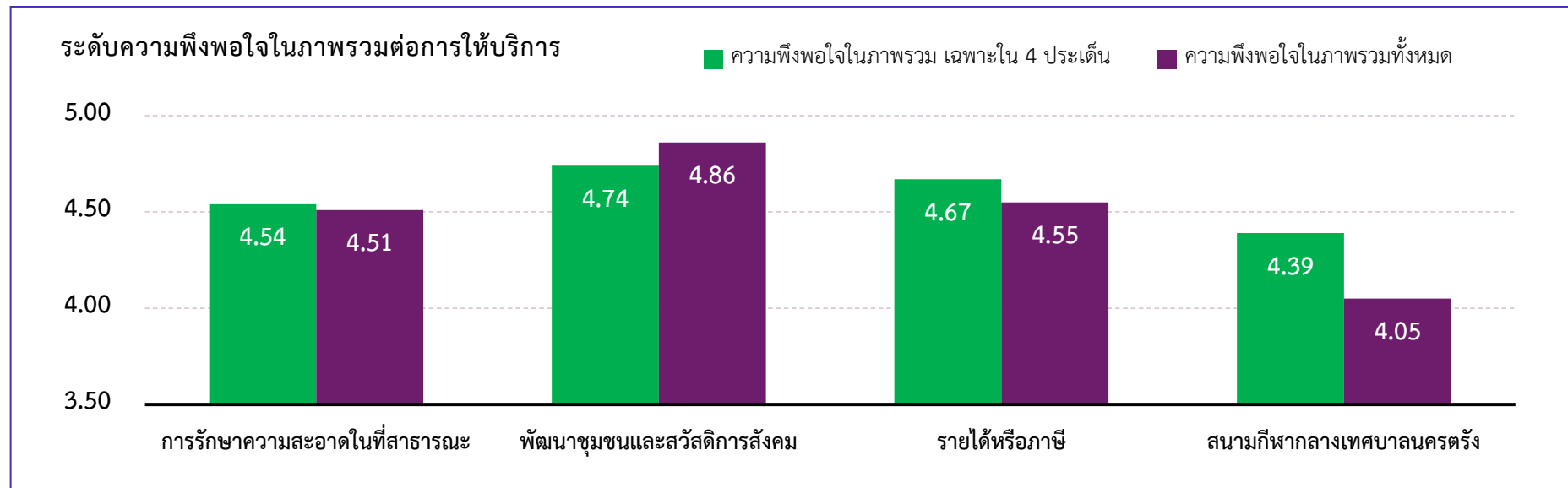
3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **สนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง** อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20



ภาพที่ 4.22 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการ
ของประชาชน

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

งานด้าน	ความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น				ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด			
	\bar{x}	SD.	ร้อยละ	แปลผล	\bar{x}	SD.	ร้อยละ	แปลผล
การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.54	0.54	90.80	มากที่สุด	4.51	0.64	90.20	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.74	0.32	94.80	มากที่สุด	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.67	0.53	93.40	มากที่สุด	4.55	0.70	91.00	มากที่สุด
สนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง	4.39	0.69	87.80	มากที่สุด	4.05	0.83	81.00	มาก
รวม	4.59	0.52	91.80	มากที่สุด	4.49	0.63	89.80	มากที่สุด



ภาพที่ 4.23 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

จากตารางที่ 4.18 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น (กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก) และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80 และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

หากมองในแต่ละงาน พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการฮับ (HUB) แห่งความสุขของผู้สูงวัยเทศบาลนครตรัง)** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.80 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.20

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านรายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ

การใช้บริการ	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
ช่องทางการขอรับบริการ				
มาติดต่อที่สำนักงาน	4.67	0.44	93.40	มากที่สุด
โทรศัพท์	4.43	0.72	88.60	มากที่สุด
หนังสือ/จดหมาย	4.14	0.82	82.80	มาก
อื่น ๆ ได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาล ผู้นำชุมชน	4.55	0.60	91.00	มากที่สุด
วันที่มาใช้บริการ				
จันทร์	4.76	0.42	95.20	มากที่สุด
อังคาร	4.65	0.45	93.00	มากที่สุด
พุธ	4.65	0.45	93.00	มากที่สุด
พฤหัสบดี	4.48	0.68	89.60	มากที่สุด
ศุกร์	4.40	0.71	88.00	มากที่สุด
เสาร์	3.85	1.10	77.00	มาก
อาทิตย์	4.60	-	92.00	มากที่สุด
ความถี่ที่มารับบริการ (ต่อปี)				
1 ครั้ง	4.71	0.43	94.20	มากที่สุด
2 – 3 ครั้ง	4.67	0.52	93.40	มากที่สุด
4 – 5 ครั้ง	4.61	0.30	92.20	มากที่สุด
6 ครั้งขึ้นไป	4.43	0.71	88.60	มากที่สุด
ระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน				
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	4.62	0.60	92.40	มากที่สุด
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 – 5 ปี	4.32	0.58	86.40	มากที่สุด
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
ย้ายมาจากที่อื่นไม่เกิน 1 ปี	4.50	0.25	90.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

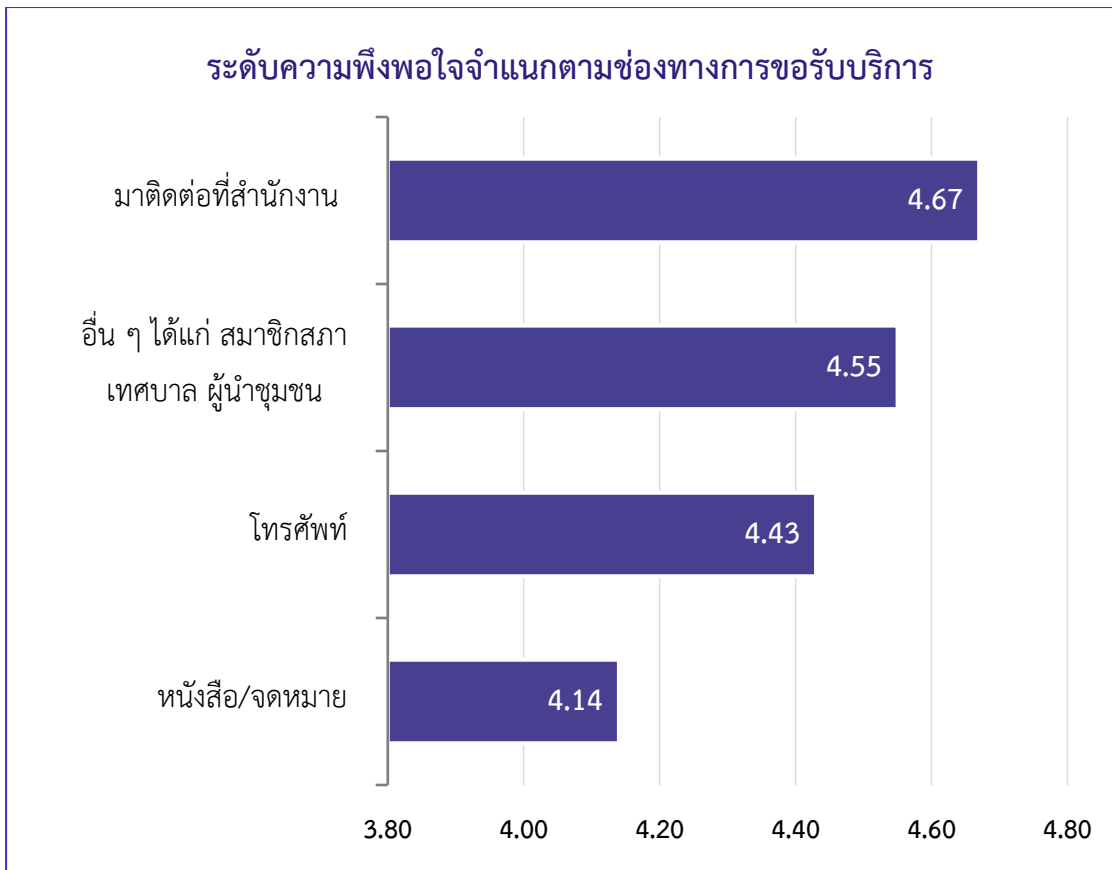
จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยช่องทางมาติดต่อที่สำนักงาน มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40 รองลงมา คือ ช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาล ผู้นำชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 ช่องทางโทรศัพท์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 คิดเป็นร้อยละ

ของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60 และต่ำที่สุด คือ ช่องทางหนังสือ/จดหมาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

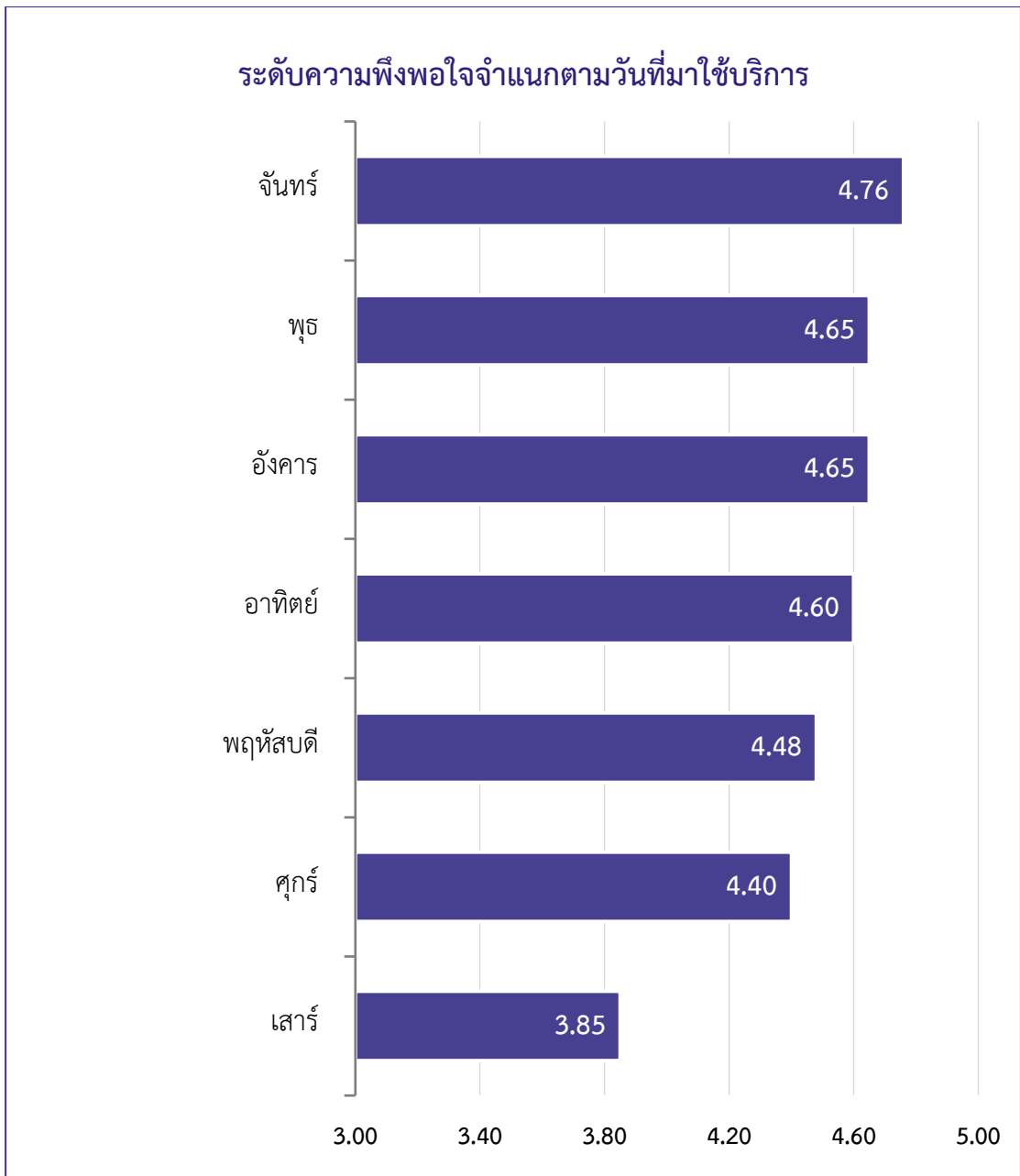
จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุด โดยวันจันทร์ มีความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.20 รองลงมา คือ วันอังคาร / วันพุธ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00 วันอาทิตย์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 (ไม่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เนื่องจากมีกลุ่มตัวอย่างเพียงคนเดียว) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00 วันพฤหัสบดี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60 วันศุกร์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00 และต่ำที่สุด คือ วันเสาร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00

จำแนกตามความถี่ที่มารับบริการ (ต่อปี) พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมารับบริการ 1 ครั้ง มีความพึงพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.20 รองลงมา คือ มารับบริการ 2 – 3 ครั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40 มารับบริการ 4 – 5 ครั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20 และต่ำที่สุด คือ มารับบริการ 6 ครั้งขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

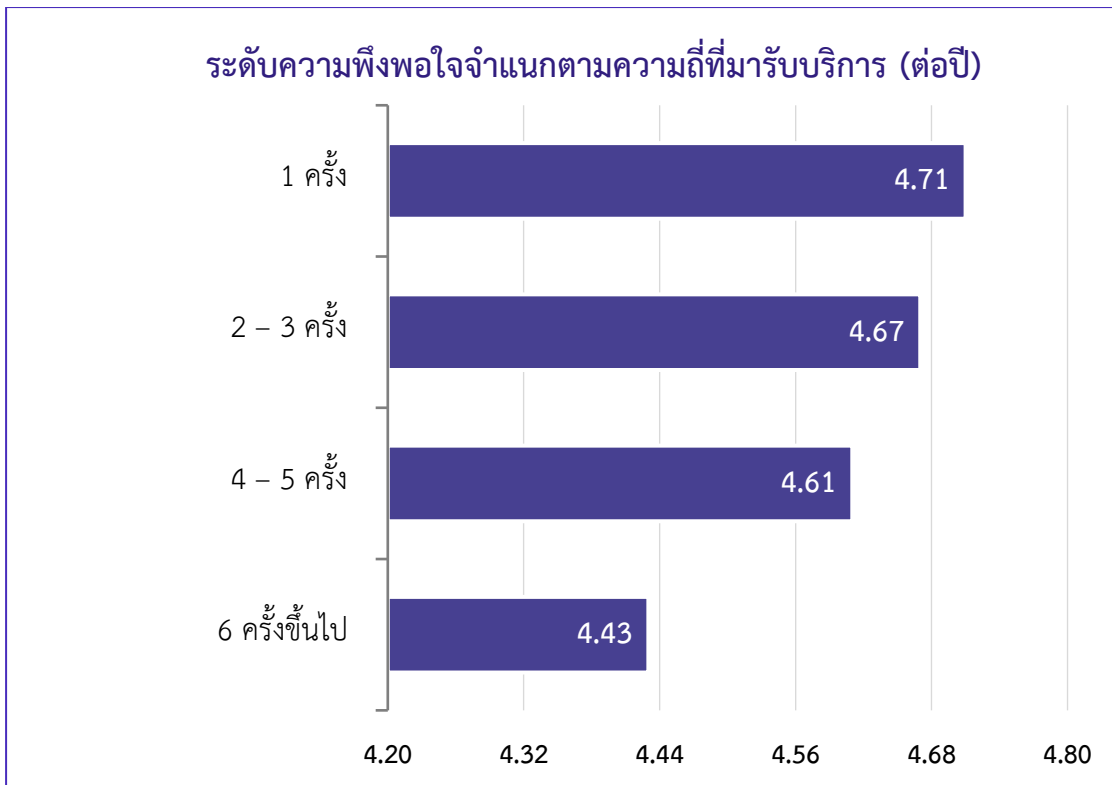
จำแนกตามระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละระยะเวลาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด มีความพึงพอใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40 รองลงมา คือ อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.20 ย้ายมาจากที่อื่นไม่เกิน 1 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 และต่ำที่สุด คือ อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 – 5 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40



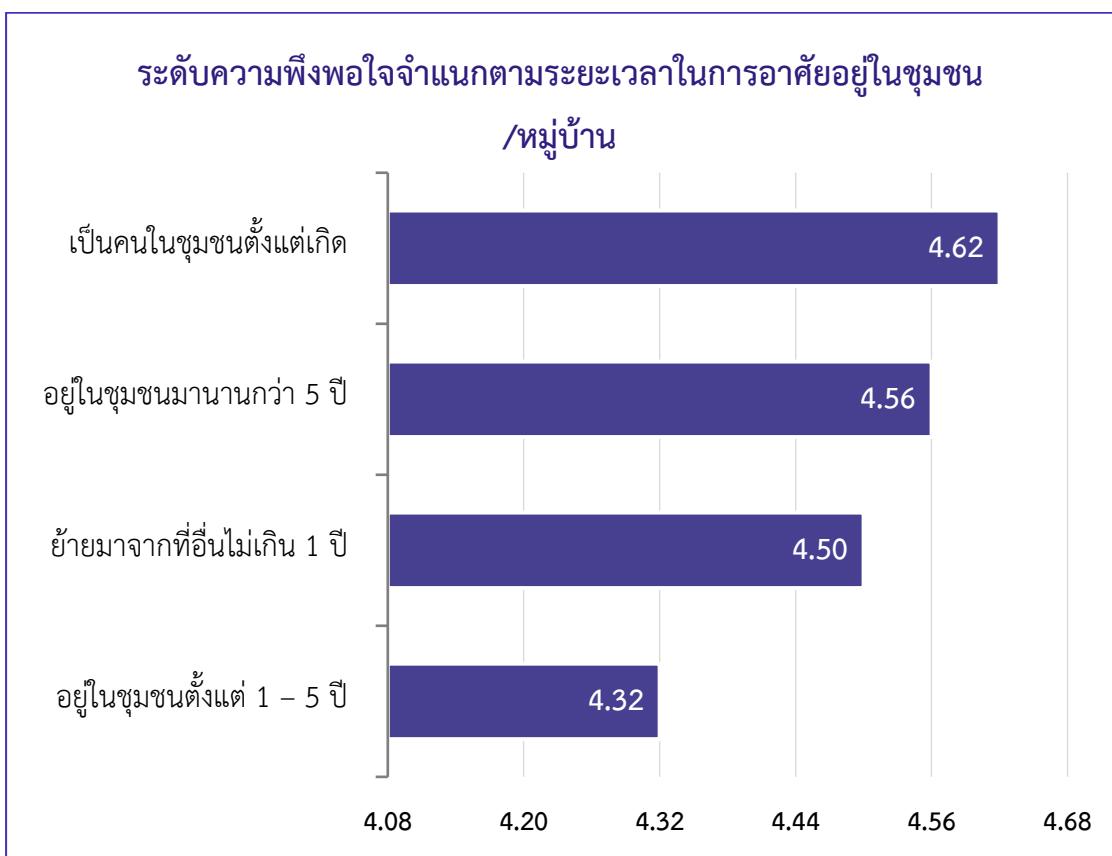
ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ



ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ



ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามความถี่ที่มารับบริการ (ต่อปี)



ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน

ตารางที่ 4.20 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

การใช้บริการ	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
เพศ				
ชาย	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
หญิง	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
อายุ				
วัยรุ่น (13 – 17 ปี)	4.66	0.64	93.20	มากที่สุด
วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี)	4.72	0.35	94.40	มากที่สุด
วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี)	4.46	0.72	89.20	มากที่สุด
วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี)	4.49	0.60	89.80	มากที่สุด
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	4.72	0.35	94.40	มากที่สุด
สถานภาพ				
โสด	4.56	0.61	91.20	มากที่สุด
สมรส	4.59	0.56	91.80	มากที่สุด
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
ระดับการศึกษา				
ไม่รู้หนังสือ	-	-	-	-
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	4.55	0.51	91.00	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.59	0.57	91.80	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	4.70	0.45	94.00	มากที่สุด
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	4.60	0.50	92.00	มากที่สุด
ปริญญาตรี	4.51	0.65	90.20	มากที่สุด
สูงกว่าปริญญาตรี	4.71	0.35	94.20	มากที่สุด
อาชีพหลัก				
นักเรียน/นักศึกษา	4.69	0.44	93.80	มากที่สุด
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.60	0.54	92.00	มากที่สุด
พนักงานเอกชน	4.59	0.63	91.80	มากที่สุด
รับจ้างทั่วไป	4.54	0.53	90.80	มากที่สุด
เกษตรกร	4.77	0.34	95.40	มากที่สุด
ว่างงาน	4.73	0.34	94.60	มากที่สุด
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4.43	0.56	88.60	มากที่สุด
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.43	0.75	88.60	มากที่สุด
อื่น ๆ ได้แก่ ประมง	4.03	1.03	80.60	มาก

การใช้บริการ	\bar{x}	SD	ร้อยละ	แปลผล
รายได้ต่อเดือน				
ไม่มีรายได้	4.70	0.40	94.00	มากที่สุด
ไม่เกิน 5,000 บาท	4.33	0.53	86.60	มากที่สุด
5,001 – 10,000 บาท	4.39	0.66	87.80	มากที่สุด
10,001 – 15,000 บาท	4.51	0.69	90.20	มากที่สุด
15,001 – 20,000 บาท	4.60	0.61	92.00	มากที่สุด
20,001 – 25,000 บาท	4.70	0.34	94.00	มากที่สุด
25,001 – 30,000 บาท	4.54	0.62	90.80	มากที่สุด
30,000 บาทขึ้นไป	4.60	0.50	92.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลสรุปผลได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40 รองลงมา คือ เพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.20

จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี) / วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.40 รองลงมา คือ วัยรุ่น (13 – 17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.20 วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80 และวัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20

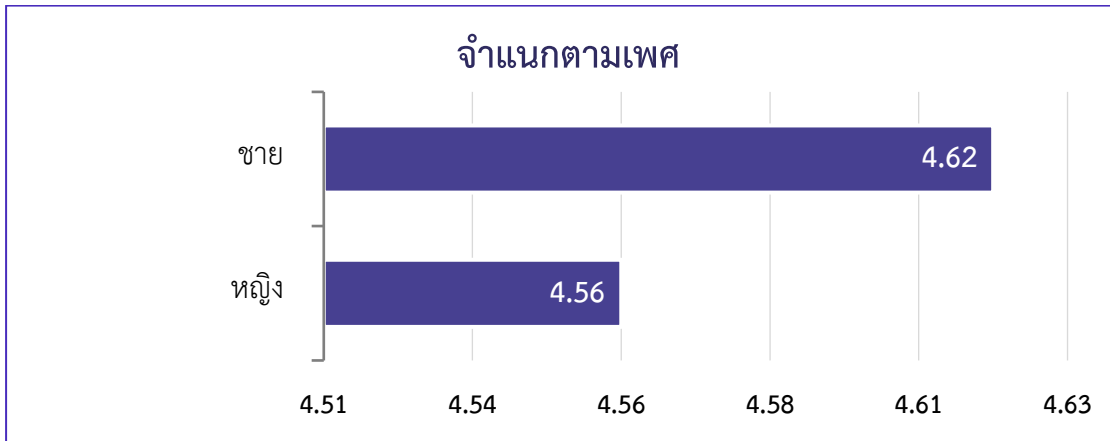
จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80 และสถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.20

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.20 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.00 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80 ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 และปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

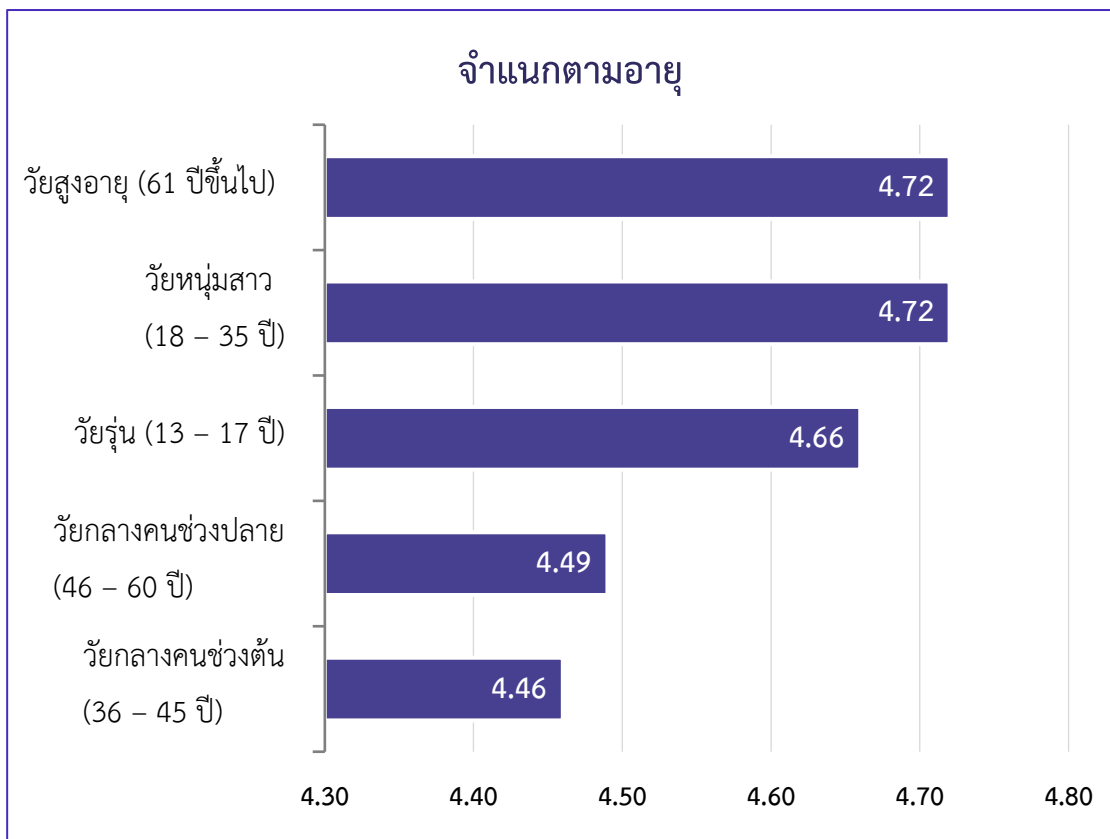
จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.40 รองลงมา คือ ว่างาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.60 นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.80 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00 พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ/รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และ 0.75 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60 และอื่น ๆ ได้แก่ ประมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.03 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท / ไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 และ 0.40 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.00 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป / 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 และ 0.61 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00 กลุ่มรายได้ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ

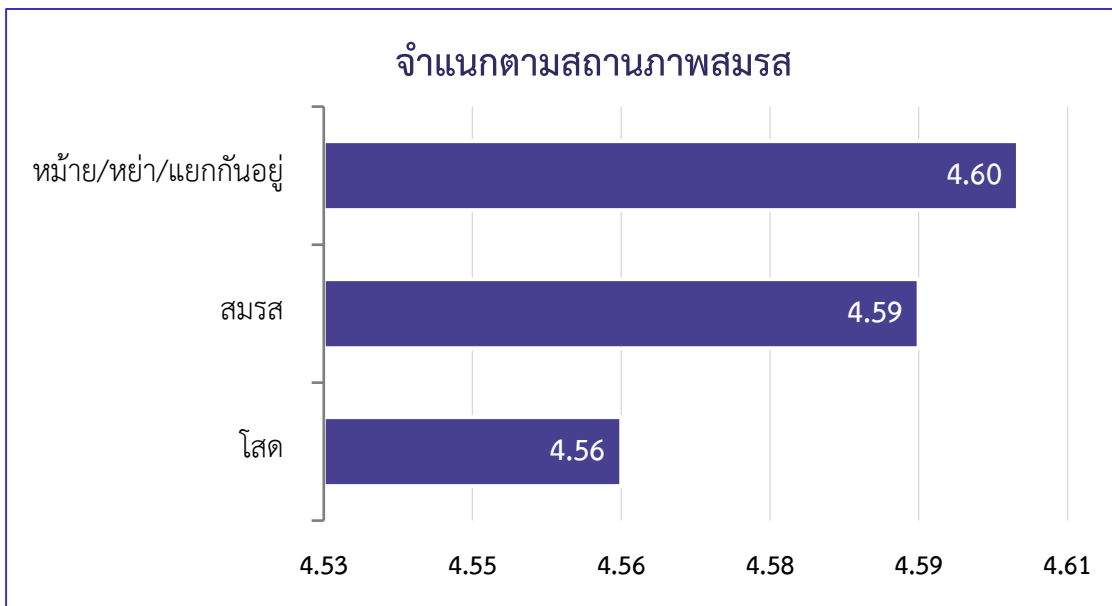
เท่ากับ 90.80 กลุ่มรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20 กลุ่มรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 และกลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60



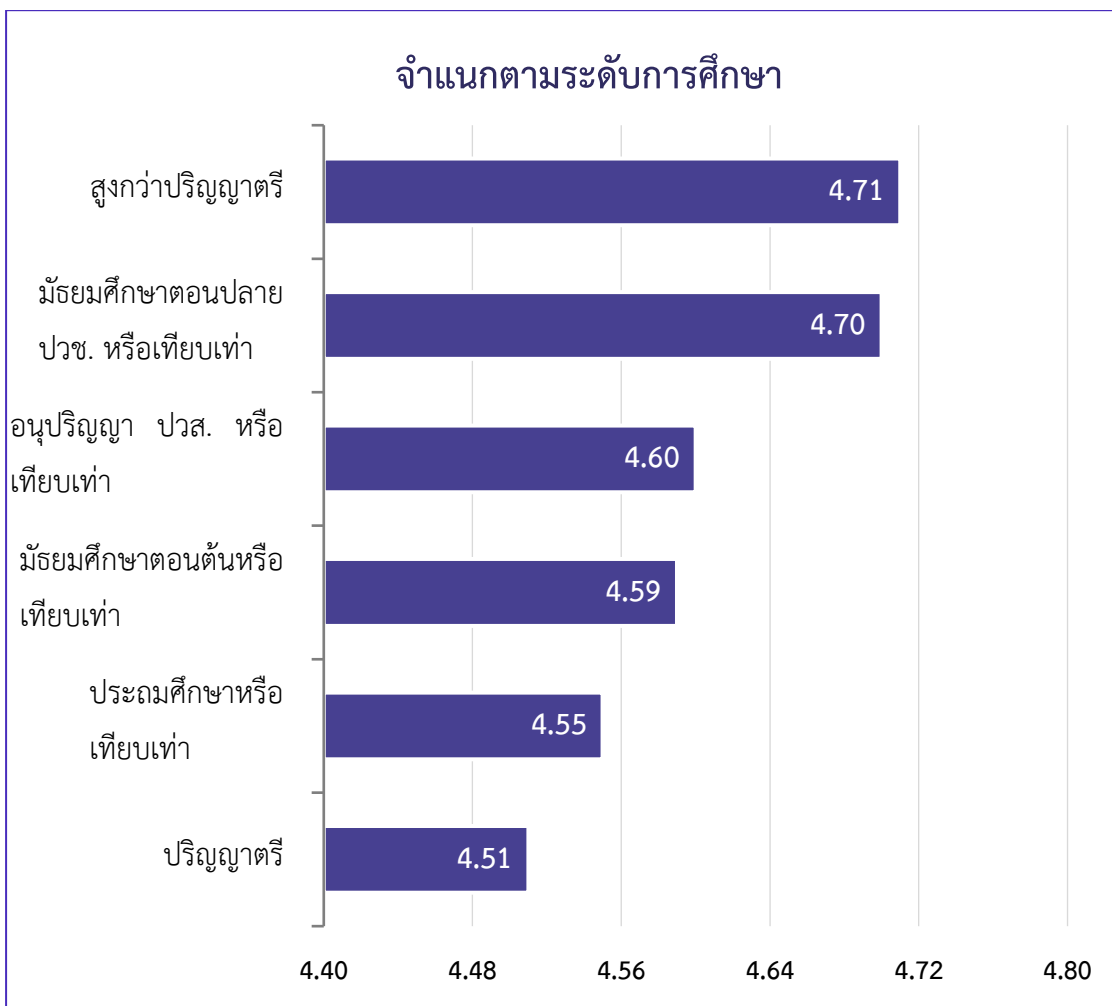
ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ



ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ



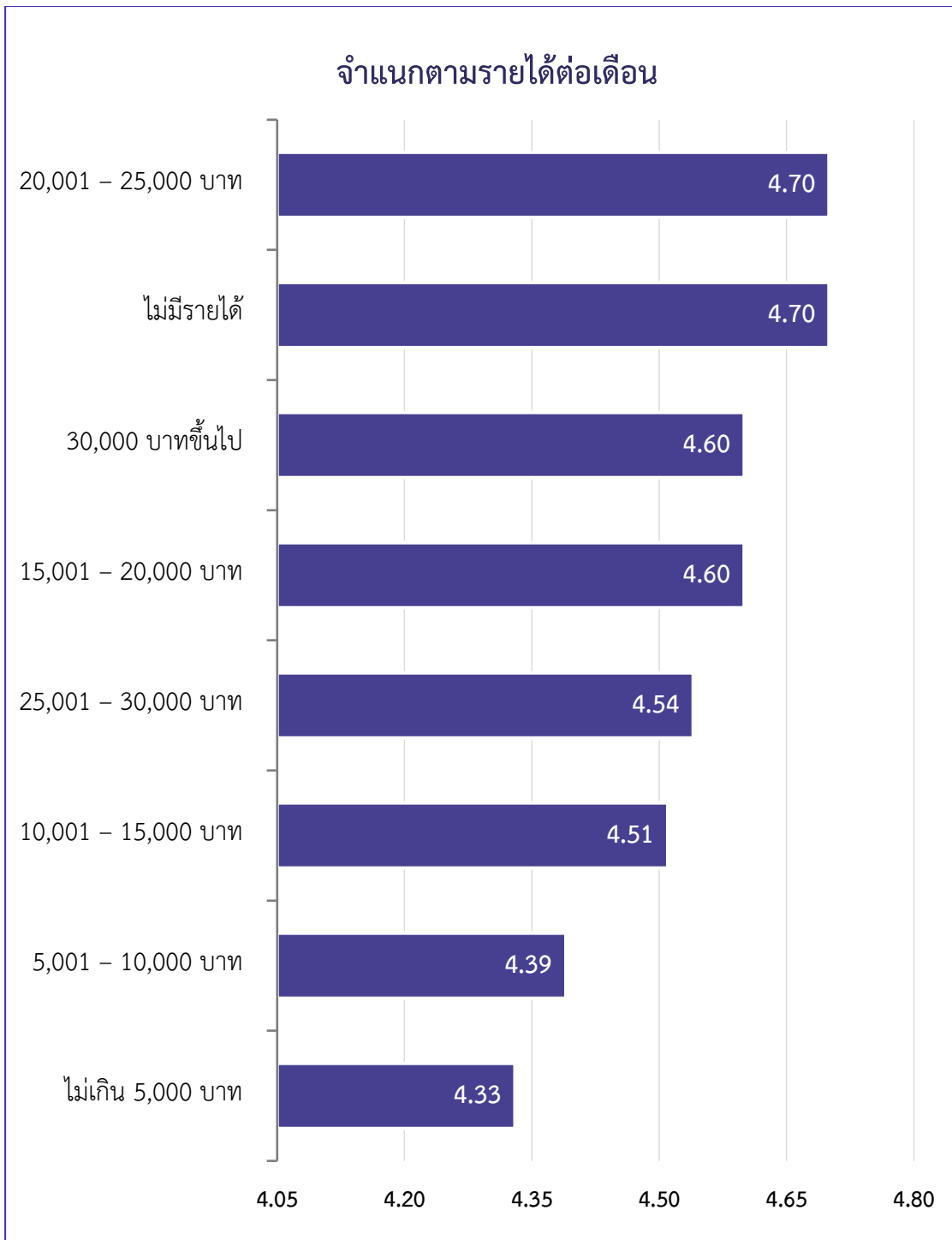
ภาพที่ 4.30 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพสมรส



ภาพที่ 4.31 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา



ภาพที่ 4.32 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.33 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตารางที่ 4.21 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

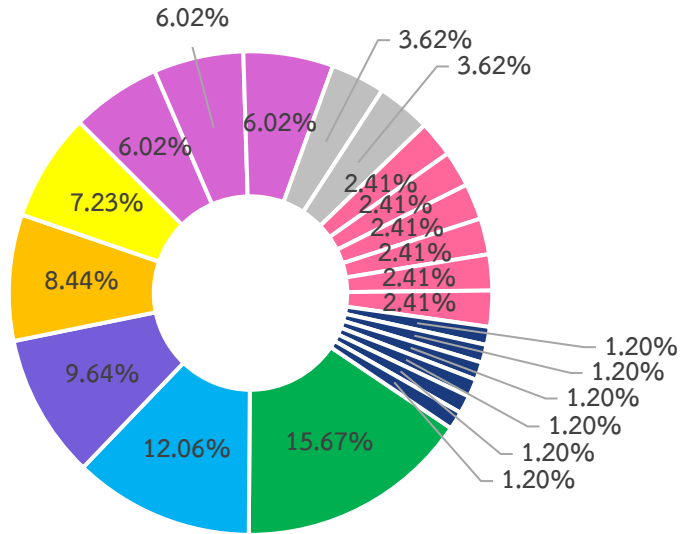
ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ควรปรับปรุงโรงยิมให้เป็นระบบปรับอากาศ ทำพื้นสนามใหม่ ซ่อมแซมห้องน้ำ ตู้บริการน้ำดื่ม ห้องพักผ่อนกีฬา ที่จอดรถ และดูแลด้านความสะอาดอย่างต่อเนื่อง	13	15.67
ควรขยายพื้นที่ของสนามเทนนิสเนื่องจากมีนักกีฬาเด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ทำให้สนามไม่เพียงพอต่อความต้องการ รวมถึงปรับปรุงสนามเดิม ทั้งการทาสีใหม่ สร้างหลังคา ซ่อมแซมปรับปรุงห้องน้ำ และควรขยายเวลาปิดเป็น 5 ทุ่ม	10	12.06
อยากให้ทางเทศบาลทำงานในเชิงรุก จัดกิจกรรมที่น่าสนใจ มีความหลากหลาย ตรงกับความต้องการ ให้ผู้สูงอายุที่อยู่บ้าน ออกมาทำกิจกรรมให้มากขึ้น มีกิจกรรมย่อยลงแต่ละชุมชน เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมในชุมชนโดยไม่ต้องเดินทางไกล	8	9.64
จัดซื้อรถเก็บขยะคันใหม่และปรับปรุงรถคันเก่าให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยขึ้น	7	8.44
ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ให้บริการดีอยู่แล้วและควรจะดียิ่ง ๆ ขึ้นไป	6	7.23
การจัดกิจกรรมต่าง ๆ สนุกและได้ความรู้ดี เป็นโครงการที่ดีมาก แต่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมักเป็นคนเดิม ๆ อยากให้กำหนดเกณฑ์ในการเข้าร่วม เพื่อให้คนใหม่ ๆ ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมบ้าง ควรเพิ่มกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกายให้มากกว่านี้ และกิจกรรมอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร เช่น การใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น การใช้งานโทรศัพท์มือถือ การใช้งานสื่อโซเชียลมีเดีย เป็นต้น	5	6.02
ควรจัดเก็บขยะให้เป็นระเบียบ ตามเวลา เก็บให้สะอาดไม่ตกหล่น หรืออาจมีรถเก็บขยะขนาดเล็กคอยตรวจเช็คขยะตกค้างที่เก็บไม่หมดอีกครึ่ง บางจุดในเขตเทศบาลยังไม่สะอาดมีขยะริมทาง	5	6.02
สระว่ายน้ำควรเปลี่ยนแท่นกระโดดใหม่เนื่องจากชำรุดมานานแล้ว มีการจัดการแข่งขันหลายครั้งแต่แท่นกระโดดไม่ได้รับการแก้ไข	5	6.02

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
อยากให้มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงยิ่งขึ้น	3	3.62
เพิ่มถึงขยะหรือบริการแจกถุงดำฟรีให้กับประชาชน และมีจุดทิ้งขยะที่ชัดเจน	3	3.62
จัดสถานที่สำหรับเต้นบาสโลบ ไลน์แดนซ์	2	2.41
ขยายพื้นที่ห้องฟิตเนสให้กว้างขึ้น	2	2.41
ควรจัดฝึกอบรมพนักงานขับรถเก็บขยะให้ขับขี่ด้วยความระมัดระวังต่อส่วนรวม	2	2.41
การบริการจัดเก็บภาษีทำได้ดี	2	2.41
ใส่ใจและปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ สถานที่ของสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรังให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ และจัดหาอุปกรณ์ใหม่ ๆ เข้ามาเพิ่มเติม	2	2.41
ปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการทำงาน	2	2.41
ควรจัดการกับขยะที่สามารถคัดแยกและสร้างประโยชน์ที่ชัดเจน เนื่องจากในเขตเทศบาลจะมีปัญหาเกี่ยวกับขยะเปียกจำนวนมาก ควรมีการจัดการที่ถูกต้อง	1	1.20
อยากให้ปรับปรุงสนามหญ้าข้างอัศจรรย์เป็นสนามเปตอง	1	1.20
ควรจัดให้รถยนต์เข้ามาในบริเวณพื้นที่ของสนามกีฬา	1	1.20
อยากให้คณะกรรมการผู้สูงอายุรู้ถึงขอบเขต อำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน เพื่อการบริหารจะได้สะดวก รวดเร็ว และพัฒนาได้ดีขึ้น และอย่าให้เทศบาลประชุมบ่อยบ่อยเกินไป เนื่องจากผู้สูงอายุเดินทางไปประชุมไม่สะดวก	1	1.20
อยากให้มีสถานที่ในการสนทนา ทำกิจกรรมของผู้สูงอายุอยู่ในสถานที่เดียวกัน เช่น ห้องอ่านหนังสือ ห้องประชุม มุมพักผ่อน การออกกำลังกาย เป็นต้น	1	1.20
ปรับปรุงในเรื่องกลิ่นและน้ำขยะของรถเก็บขยะ ควรทำความสะอาดรถหลังใช้งานทุกครั้ง	1	1.20
รวม	83	100.00

จากตารางที่ 4.21 แสดงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงโรงยิมให้เป็นระบบปรับอากาศ ทำพื้นสนามใหม่ ซ่อมแซมห้องน้ำ ตู้บริการน้ำดื่ม ห้องพักผ่อนกีฬาที่จอดรถ และดูแลด้านความสะอาดอย่างต่อเนื่อง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 15.67 รองลงมา คือ ควรขยายพื้นที่ของสนามเทนนิสเนื่องจากมีนักกีฬาเด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ทำให้สนาม

ไม่เพียงพอสอดคล้องความต้องการ รวมถึงปรับปรุงสนามเดิม ทั้งการทาสีใหม่ สร้างหลังคา ซ่อมแซม ปรับปรุงห้องน้ำ และควรขยายเวลาปิดเป็น 5 หุ่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.06 อยากให้ทางเทศบาลทำงานในเชิงรุก จัดกิจกรรมที่น่าสนใจ มีความหลากหลาย ตรงกับความต้องการ ให้ผู้สูงอายุที่อยู่บ้านออกมาทำกิจกรรมให้มากขึ้น มีกิจกรรมย่อยลงแต่ละชุมชนเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมในชุมชนโดยไม่ต้องเดินทางไกล จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.64 จัดซื้อรถเก็บขยะคันใหม่และปรับปรุงรถคันเก่าให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยขึ้น จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.44 ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ให้บริการดีอยู่แล้วและควรจะต้องดียิ่ง ๆ ขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.23 การจัดกิจกรรมต่าง ๆ สนุกและได้รับความรู้ดี เป็นโครงการที่ดีมาก แต่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมักเป็นคนเดิม ๆ อยากให้กำหนดเกณฑ์ในการเข้าร่วม เพื่อให้คนใหม่ ๆ ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมบ้าง ควรเพิ่มกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกายให้มากกว่านี้ และกิจกรรมอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ เบื้องต้น การใช้งานโทรศัพท์มือถือ การใช้งานสื่อโซเชียลมีเดีย เป็นต้น / ควรจัดเก็บขยะให้เป็นระเบียบ ตามเวลา เก็บให้สะอาดไม่ตกหล่น หรืออาจมีรถเก็บขยะขนาดเล็กคอยตรวจเช็คขยะตกค้างที่เก็บไม่หมดอีกครั้ง บางจุดในเขตเทศบาลยังไม่สะอาดมีขยะริมทาง / สระว่ายน้ำควรเปลี่ยนแทนกระโดดใหม่เนื่องจากชำรุดมานานแล้ว มีการจัดการแข่งขันหลายครั้งแต่แทนกระโดดไม่ได้รับการแก้ไข จำนวนประเด็นละ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.02 ของแต่ละประเด็น อยากให้มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงยิ่งขึ้น / เพิ่มถังขยะหรือบริการแจกถุงดำฟรีให้กับประชาชน และมีจุดทิ้งขยะที่ชัดเจน จำนวนประเด็นละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.62 ของแต่ละประเด็น จัดสถานที่สำหรับเดินบาสโลบ ไลน์แดนซ์ / ขยายพื้นที่ห้องฟิตเนสให้กว้างขึ้น / ควรจัดฝึกอบรมพนักงานขับรถเก็บขยะให้ขับขี่ด้วยความระมัดระวังต่อส่วนรวม / การบริการจัดเก็บภาษีทำได้ดี / ใส่ใจและปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ สถานที่ของสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรังให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ และจัดหาอุปกรณ์ใหม่ ๆ เข้ามาเพิ่มเติม / ปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการทำงาน จำนวนประเด็นละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.41 ของแต่ละประเด็น และควรจัดการกับขยะที่สามารถคัดแยกและสร้างประโยชน์ที่ชัดเจน เนื่องจากในเขตเทศบาลจะมีปัญหาเกี่ยวกับขยะเปียกจำนวนมาก ควรมีการจัดการที่ถูกต้อง / อยากให้ปรับปรุงสนามหญ้าข้างอัศจรรย์เป็นสนามเปตอง / ควรดัดให้รถยนต์เข้ามาในบริเวณพื้นที่ของสนามกีฬา / อยากให้คณะกรรมการผู้สูงอายุรู้ถึงขอบเขต อำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนเพื่อการบริหารจะได้สะดวก รวดเร็ว และพัฒนาได้ดีขึ้น และอย่าให้เทศบาลประชุมย่อยบ่อยเกินไป เนื่องจากผู้สูงอายุเดินทางไปประชุมไม่สะดวก / อยากให้มีสถานที่ในการสนทนา ทำกิจกรรมของผู้สูงอายุอยู่ในสถานที่เดียวกัน เช่น ห้องอ่านหนังสือ ห้องประชุม มุมพักผ่อน การออกกำลังกาย เป็นต้น / ปรับปรุงในเรื่องกลิ่นและน้ำขยะของรถเก็บขยะ ควรทำความสะอาดรถหลังใช้งานทุกครั้ง จำนวนประเด็นละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ของแต่ละประเด็น

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ



- ควรปรับปรุงโรงยิมให้เป็นระบบปรับอากาศ ทำพื้นสนามใหม่ ซ่อมแซมห้องน้ำ ตู้บริการน้ำดื่ม ห้องพักผ่อนกีฬา ที่จอดรถ และดูแลด้านความสะอาดอย่างต่อเนื่อง
- ควรขยายพื้นที่ของสนามเทนนิสเนื่องจากมีนักกีฬาเด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ทำให้สนามไม่เพียงพอต่อความต้องการ รวมถึงปรับปรุงสนามเดิม ทั้งการทาสีใหม่ สร้างหลังคา ซ่อมแซมปรับปรุงห้องน้ำ และควรขยายเวลาเปิดเป็น 5 ทุ่ม
- อยากให้ทางเทศบาลทำงานในเชิงรุก จัดกิจกรรมที่น่าสนใจ มีความหลากหลาย ตรงกับความต้องการ ให้ผู้สูงอายุที่อยู่นอกมาทำกิจกรรมให้มากขึ้น มีกิจกรรมย่อยลงแต่ละชุมชนเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมในชุมชนโดยไม่ต้องเดินทางไกล
- จัดซื้อรถเก็บขยะคันใหม่และปรับปรุงรถคันเก่าให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยขึ้น
- ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ให้บริการดีอยู่แล้วและควรจะต้อง ๑. ขึ้นไป
 - การจัดกิจกรรมต่าง ๆ สนุกและได้ความรู้ดี เป็นโครงการที่ดีมาก แต่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมักเป็นคนเดิม ๆ อยากให้กำหนดเกณฑ์ในการเข้าร่วม เพื่อให้คนใหม่ ๆ ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมบ้าง
 - ควรเพิ่มกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกายให้มากกว่านี้ และกิจกรรมอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยี
 - ควรจัดเก็บขยะให้เป็นระเบียบ ตามเวลา เก็บให้สะอาดไม่ตกหล่น หรืออาจมีรถเก็บขยะขนาดเล็กคอยตรวจเช็คขยะตกค้างที่เก็บไม่หมดอีกครั้ง บางจุดในเขตเทศบาลยังไม่สะอาดมีขยะริมทาง
 - สระว่ายน้ำควรเปลี่ยนแท่นกระโดดใหม่เนื่องจากชำรุดมานานแล้ว มีการจัดการแข่งขันหลายครั้งแต่แท่นกระโดดไม่ได้รับการแก้ไข
- อยากให้มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงยิ่งขึ้น
- เพิ่มถังขยะหรือบริการแจกถุงดำฟรีให้กับประชาชน และมีจุดทิ้งขยะที่ชัดเจน
- จัดสถานที่สำหรับเดินบาสโลบ โยนแคนซ์
- ขยายพื้นที่ห้องฟิตเนสให้กว้างขึ้น
- ควรจัดฝึกอบรมพนักงานขับรถเก็บขยะให้ขับขี่ด้วยความระมัดระวังต่อส่วนรวม
- การบริการจัดเก็บภาษีทำได้ดี
- ใส่ใจและปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ สถานที่ของสนามกีฬาากลางเทศบาลนครครั้งให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ และจัดหาอุปกรณ์ใหม่ ๆ เข้ามาเพิ่มเติม
- ปรับปรุงเรื่องความเร็วในการทำงาน
- ควรจัดการกับขยะที่สามารถคัดแยกและสร้างประโยชน์ที่ชัดเจน เนื่องจากในเขตเทศบาลจะมีปัญหาเกี่ยวกับขยะเปียกจำนวนมาก ควรมีการจัดการที่ถูกต้อง
- อยากให้ปรับปรุงสนามหญ้าข้างอัศจรรย์เป็นสนามเปตอง
- ควรจัดให้รถยนต์เข้ามาในบริเวณพื้นที่ของสนามกีฬา
- อยากให้คณะกรรมการผู้สูงอายุตั้งขอบเขต อำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนเพื่อการบริหารจะได้สะดวก รวดเร็ว และพัฒนาได้ดีขึ้น และอย่าให้เทศบาลประชุมย่อยบ่อยเกินไป เนื่องจากผู้สูงอายุเดินทางไปประชุมไม่สะดวก
- อยากให้มีสถานที่ในการสนทนา ทำกิจกรรมของผู้สูงอายุอยู่ในสถานที่เดียวกัน เช่น ห้องอ่านหนังสือ ห้องประชุม มุมพักผ่อน การออกกำลังกาย เป็นต้น
- ปรับปรุงในเรื่องกลิ่นและน้ำขยะของรถเก็บขยะ ควรทำความสะอาดหลังใช้งานทุกครั้ง

ภาพที่ 4.34 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะในการให้บริการ

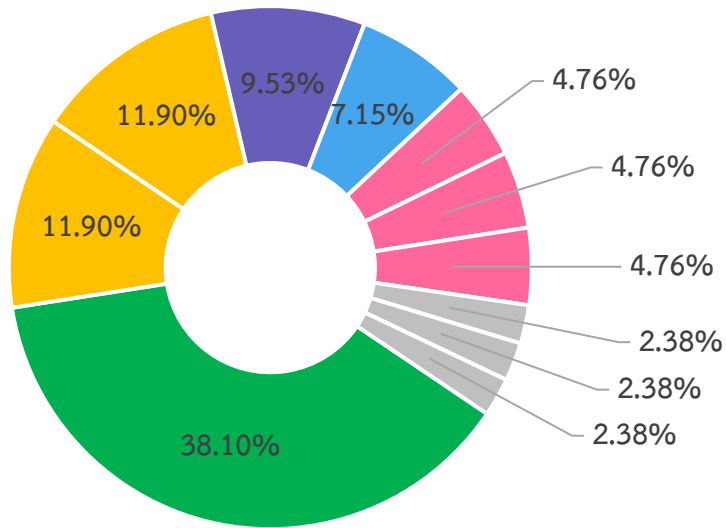
ตารางที่ 4.22 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
เปลี่ยนรถเก็บขยะคันใหม่ ซ่อมแซมรถคันเก่าที่ยังใช้งานได้ดีให้ทันสมัยยิ่งขึ้น แก้ปัญหาตัวรถมีรอยร้าว น้ำหยดลงถนนทำให้ส่งกลิ่นเหม็น และควรเพิ่มรถจัดเก็บขยะขนาดเล็กเพื่อความคล่องตัวในการจัดเก็บในซอยแคบ	16	38.10
ขอห้องน้ำสะอาดในสนามกีฬา	5	11.90
ควรเปลี่ยนแทนกระโถนน้ำของสระว่ายน้ำให้ได้มาตรฐาน	5	11.90
ปรับปรุงโรงยิมให้ดูทันสมัย มีระบบปรับอากาศ และจัดซื้อหรือซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้สามารถใช้งานได้ เช่น แป้นบาสเกตบอล ป้ายบอกคะแนน เป็นต้น	4	9.53
เพิ่มพื้นที่ของสนามเทนนิสให้เพียงพอ พร้อมปรับปรุงสนามเทนนิสเดิม	3	7.15
ควรมีตู้บริการน้ำดื่มที่สะอาดถูกหลักอนามัย	2	4.76
ควรเพิ่มถังขยะหรือแจกถุงดำให้กับประชาชน เนื่องจากขยะมีจำนวนมากและช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน	2	4.76
รถเก็บขยะบางคันเก็บขยะไม่หมดและขับเร็ว	2	4.76
บริหารจัดการให้ประชาชนได้ใช้บริการสนามกีฬาอย่างทั่วถึง เช่น โรงยิม สนามเทนนิส และแก้ปัญหากลุ่มเล่นฟุตบอลในสนามบาสเกตบอลของคนบางกลุ่ม เป็นต้น	1	2.38
ปรับปรุงพื้นที่ในสนามวิ่ง	1	2.38
เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	1	2.38
รวม	42	100.00

จากตารางที่ 4.22 แสดงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน พบว่า เปลี่ยนรถเก็บขยะคันใหม่ ซ่อมแซมรถคันเก่าที่ยังใช้งานได้ดีให้ทันสมัยยิ่งขึ้น แก้ปัญหาตัวรถมีรอยร้าว น้ำหยดลงถนนทำให้ส่งกลิ่นเหม็น และควรเพิ่มรถจัดเก็บขยะขนาดเล็กเพื่อความคล่องตัวในการจัดเก็บในซอยแคบ มากที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 รองลงมา คือ ขอห้องน้ำสะอาดในสนามกีฬา / ควรเปลี่ยนแทนกระโถนน้ำของสระว่ายน้ำให้ได้มาตรฐาน จำนวนประเด็นละ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 ของแต่ละประเด็น ปรับปรุงโรงยิมให้ดูทันสมัย มีระบบปรับอากาศ และจัดซื้อหรือซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้สามารถใช้งานได้ เช่น แป้นบาสเกตบอล ป้ายบอกคะแนน เป็นต้น จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.53 เพิ่มพื้นที่ของสนามเทนนิสให้เพียงพอ พร้อมปรับปรุงสนามเทนนิสเดิม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.15 ควรมีตู้บริการน้ำดื่มที่สะอาดถูกหลักอนามัย / ควรเพิ่มถังขยะหรือแจกถุงดำ

ให้กับประชาชน เนื่องจากขยะมีจำนวนมากและช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน / รถเก็บขยะ บางคันเก็บขยะไม่หมดและช้ารวดเร็ว จำนวนประเดิมละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 ของแต่ละ ประเด็น และบริหารจัดการให้ประชาชนได้ใช้บริการสนามกีฬาอย่างทั่วถึง เช่น โรงยิม สนามเทนนิส และแก้ปัญหาคาเลนฟุตบอลในสนามบาสเกตบอลของคนบางกลุ่ม เป็นต้น / ปรับปรุงพื้นที่ในสนาม วิ่ง / เจ้าหน้าที่ควรมีเยี่ยมแ่่งมใสในการให้บริการ จำนวนประเดิมละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 ของ แต่ละประเด็น

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน



- เปลี่ยนรถเก็บขยะคันใหม่ ซ่อมแซมรถคันเก่าที่ยังใช้งานได้ดีให้ทันสมัยยิ่งขึ้น แก้ปัญหาตัวรถมีรอยร้าว น้ำหยดลงถนน ทำให้ส่งกลิ่นเหม็น และควรเพิ่มรถจัดเก็บขยะขนาดเล็กเพื่อความคล่องตัวในการจัดเก็บในซอยแคบ
- ขอห้องน้ำสะอาดในสนามกีฬา
- ควรเปลี่ยนแท่นกระโดดน้ำของสระว่ายน้ำให้ได้มาตรฐาน
- ปรับปรุงโรงยิมให้ดูทันสมัย มีระบบปรับอากาศ และจัดซื้อหรือซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้สามารถใช้งานได้ เช่น แป้นบาสเกตบอล ป้ายบอกคะแนน เป็นต้น
- เพิ่มพื้นที่ของสนามเทนนิสให้เพียงพอ พร้อมปรับปรุงสนามเทนนิสเดิม
- ควรมีตู้บริการน้ำดื่มที่สะอาดถูกหลักอนามัย
- ควรเพิ่มถังขยะหรือแจกถุงดำให้กับประชาชน เนื่องจากขยะมีจำนวนมากและช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน
- รถเก็บขยะบางคันเก็บขยะไม่หมดและขับเร็ว
- บริหารจัดการให้ประชาชนได้ใช้บริการสนามกีฬาอย่างทั่วถึง เช่น โรงยิม สนามเทนนิส และแก้ปัญหการเล่นฟุตบอลในสนามบาสเกตบอลของคนบางกลุ่ม เป็นต้น
- ปรับปรุงพื้นที่ในสนามวูจิง
- เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ

ภาพที่ 4.35 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2566 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครตรัง จำนวน 4 งานบริการ คือ 1. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3. ด้านรายได้หรือภาษี และ 4. ด้านสนามกีฬากลางเทศบาลนครตรัง ในด้านต่าง ๆ ที่ อปท. กำหนด ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการของเทศบาลนครตรัง ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และความถี่ที่มารับบริการในรอบ 1 ปี และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครตรัง และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยทำการทดสอบ (Try out) แบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย รวม 30 คน แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป ในส่วนของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.904 ซึ่งสูงพอที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้

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

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการใช้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ / ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม / ด้านรายได้หรือภาษี และด้านสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง มีจำนวนเท่ากัน
2. ผู้รับบริการมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) / วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท
3. ผู้รับบริการในด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะมาขอรับบริการผ่านช่องทาง Facebook มากที่สุด รองลงมา คือ Line official และสายด่วนนครตรัง ตามลำดับ
4. ผู้รับบริการส่วนใหญ่ในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายได้หรือภาษี และสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง มาขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงานในวันอังคารมากที่สุด ความถี่ที่มาใช้บริการ คือ 6 ครั้งขึ้นไป (ใช้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรังมากที่สุด)
5. กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด
6. ผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตเทศบาลนครตรัง ประกอบด้วย 27 ชุมชน
7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งาน คือ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ / ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม / ด้านรายได้หรือภาษี / ด้านสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80 และเมื่อพิจารณาจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ สรุปได้ดังนี้
 - 7.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.40
 - 7.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.60
 - 7.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **ช่องทางการให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00
 - 7.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80
8. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจได้ดังนี้
 - 8.1 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ **ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการฮับ (HUB) แห่งความสุขของผู้สูงวัยเทศบาลนครตรัง)** โดยภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.80

8.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

8.1.1.1 อันดับที่ 1 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.80

8.1.1.2 อันดับที่ 2 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.00

8.1.1.3 อันดับที่ 3 คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.00

8.1.1.4 อันดับที่ 4 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40

8.1.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

8.1.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 99.40

2) **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 98.80

3) **เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 98.40

8.1.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **มีช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

2) **มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางของสำนักงาน สื่อออนไลน์ และเอกสารต่าง ๆ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00

3) **ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20

8.2 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ **ด้านรายได้หรือภาษี** โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40

8.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

8.2.1.1 อันดับที่ 1 คือ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.00

8.2.1.2 อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.60

8.2.1.3 อันดับที่ 3 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40

8.2.1.4 อันดับที่ 4 คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00

8.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

8.2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีการนำระบบสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.80

2) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระภาษี / มีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีในช่วงเวลาพักกลางวันอย่างสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.40

3) สถานที่ตั้งของเทศบาลมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ / สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.20

8.2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80

2) มีการบริการตามลำดับคิวอย่างชัดเจน / ขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษีไม่ยุ่งยาก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00

3) การให้บริการรับชำระภาษีมีความสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20

8.3 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80

8.3.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

8.3.1.1 อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.80

8.3.1.2 อันดับที่ 2 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80

8.3.1.3 อันดับที่ 3 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.60

8.3.1.4 อันดับที่ 4 คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

8.3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

8.3.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว คล่องตัว ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ / เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม / เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.00

2) **เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40

3) **เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการครอบคลุมทั้งเทศบาลนครตรัง** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.20

8.3.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80

2) **ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น รถขนขยะ อุปกรณ์ในการเก็บขนขยะ เป็นต้น** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

3) **อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะฯ ในการให้บริการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะมีความเหมาะสม เพียงพอ และไม่ชำรุดในการปฏิบัติงาน** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40

8.4 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 4 คือ **ด้านสนามกีฬาเทศบาลนครตรัง** โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

8.4.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

8.4.1.1 อันดับที่ 1 คือ **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00

8.4.1.2 อันดับที่ 2 คือ **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

8.4.1.3 อันดับที่ 3 คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80

8.4.1.4 อันดับที่ 4 คือ **ช่องทางการให้บริการ** มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

8.4.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

8.4.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00

2) **ขั้นตอนการให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรังมีรูปแบบการติดต่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน / เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.60

3) **เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ** มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80

8.4.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) **อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีความเหมาะสม เพียงพอ และทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60

2) **มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางหลายช่องทาง สื่อออนไลน์ และเอกสารต่าง ๆ** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80

3) **อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย** มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20

9. ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ กิจกรรม และโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชน ส่วนรวม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

9.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.20

9.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **รายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.40

9.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

9.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **สนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

10. ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

10.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00

10.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **รายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60

10.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ **การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20

10.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **สนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

11. ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน (เฉพาะ 3 งานบริการ คือ การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง) ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

11.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ **พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 96.20

11.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ **การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60

11.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **สนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

12. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น (กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก) และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80 และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

หากมองในแต่ละงาน พบว่า

12.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการฮับ (HUB) แห่งความสุขของผู้สูงวัยเทศบาลนครตรัง)** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.80 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 97.20

12.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านรายได้หรือภาษี** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

12.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

12.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงาน **ด้านสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง** อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

13. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

13.1 **จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ** พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยช่องทางมาติดต่อที่สำนักงาน มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40 รองลงมา คือ ช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาล ผู้นำชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 ช่องทางโทรศัพท์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60 และต่ำที่สุด คือ ช่องทางหนังสือ/จดหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80

13.2 **จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยวันจันทร์ มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของ

ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.20 รองลงมา คือ วันอังคาร / วันพุธ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.00 วันอาทิตย์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00 วันพฤหัสบดี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60 วันศุกร์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00 และต่ำที่สุด คือ วันเสาร์ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00

13.3 **จำแนกตามความถี่ที่มารับบริการ (ต่อปี)** พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมารับบริการ 1 ครั้ง มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.20 รองลงมา คือ มารับบริการ 2 – 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.40 มารับบริการ 4 – 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20 และต่ำที่สุด คือ มารับบริการ 6 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

13.4 **จำแนกตามระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน** พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละระยะเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40 รองลงมา คือ อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.20 ย้ายมาจากที่อื่นไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.00 และต่ำที่สุด คือ อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40

14. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

14.1 **จำแนกตามเพศ** พบว่า เพศที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.40 รองลงมา คือ เพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.20

14.2 **จำแนกตามอายุ** พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี) / วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.40 รองลงมา คือ วัยรุ่น (13 – 17 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.20 วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80 และวัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20

14.3 **จำแนกตามสถานภาพ** พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80 และสถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.20

14.4 **จำแนกตามระดับการศึกษา** พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.20 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.00 อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80 ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 และปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20

14.5 **จำแนกตามอาชีพ** พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.40 รองลงมา คือ ว่างาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.60 นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 93.80 ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00 พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.80 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ/รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60 และอื่น ๆ ได้แก่ ประมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60

14.6 **จำแนกตามรายได้** พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท / ไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.00 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป / 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.00 กลุ่มรายได้ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80 กลุ่มรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.20 กลุ่มรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 และกลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

15. ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

15.1 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงโรงยิมให้เป็นระบบปรับอากาศ ทำพื้นสนามใหม่ ซ่อมแซมห้องน้ำ ผู้บริการน้ำดื่ม ห้องพักผ่อนกีฬา ที่จอดรถ และดูแลด้านความสะอาดอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 15.67 รองลงมา คือ ควรขยายพื้นที่ของสนามเทนนิส

เนื่องจากมีนักกีฬาเด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ทำให้สนามไม่เพียงพอต่อความต้องการ รวมถึงปรับปรุงสนามเดิม ทั้งการทาสีใหม่ สร้างหลังคา ซ่อมแซมปรับปรุงห้องน้ำ และควรขยายเวลา ปิดเป็น 5 ทุ่ม คิดเป็นร้อยละ 12.06 อยากให้ทางเทศบาลทำงานในเชิงรุก จัดกิจกรรมที่น่าสนใจ มีความหลากหลาย ตรงกับความต้องการ ให้ผู้สูงอายุที่อยู่บ้านออกมาทำกิจกรรมให้มากขึ้น มีกิจกรรม ย่อยลงแต่ละชุมชนเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมในชุมชนโดยไม่ต้องเดินทางไกล คิดเป็นร้อยละ 9.64 จัดซื้อรถเก็บขยะคันใหม่และปรับปรุงรถคันเก่าให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยขึ้น คิดเป็นร้อยละ 8.44 ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ให้บริการดีอยู่แล้วและควรจะได้ยิ่ง ๆ ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.23 การจัดกิจกรรม ต่าง ๆ สนุกและได้รับความรู้ดี เป็นโครงการที่ดีมาก แต่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมักเป็นคนเดิม ๆ อยากให้ กำหนดเกณฑ์ในการเข้าร่วม เพื่อให้คนใหม่ ๆ ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมบ้าง ควรเพิ่มกิจกรรมส่งเสริม การออกกำลังกายให้มากกว่านี้ และกิจกรรมอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร เช่น การใช้ คอมพิวเตอร์เบื้องต้น การใช้งานโทรศัพท์มือถือ การใช้งานสื่อโซเชียลมีเดีย เป็นต้น / ควรจัดเก็บขยะ ให้เป็นระเบียบ ตามเวลา เก็บให้สะอาดไม่ตกหล่น หรืออาจมีรถเก็บขยะขนาดเล็กคอยตรวจเช็คขยะ ตกค้างที่เก็บไม่หมดอีกครั้ง บางจุดในเขตเทศบาลยังไม่สะอาดมีขยะริมทาง / สระว่ายน้ำควรเปลี่ยน แท่นกระโดดใหม่เนื่องจากชำรุดมานานแล้ว มีการจัดการแข่งขันหลายครั้งแต่แท่นกระโดดไม่ได้รับการแก้ไข คิดเป็นร้อยละ 6.02 ของแต่ละประเด็น อยากให้มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง ยิ่งขึ้น / เพิ่มถังขยะหรือบริการแจกถุงดำฟรีให้กับประชาชน และมีจุดทิ้งขยะที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 3.62 ของแต่ละประเด็น จัดสถานที่สำหรับเดินบาสโลบ โยนแคนซ์ / ขยายพื้นที่ห้องฟิตเนสให้กว้าง ขึ้น / ควรจัดฝึกอบรมพนักงานขับรถเก็บขยะให้ขับขี่ด้วยความระมัดระวังต่อส่วนรวม / การบริการ จัดเก็บภาษีทำได้ดี / ใส่ใจและปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ สถานที่ของสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง ให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ และจัดหาอุปกรณ์ใหม่ ๆ เข้ามาเพิ่มเติม / ปรับปรุงเรื่องความรวดเร็ว ในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 2.41 ของแต่ละประเด็น และควรจัดการกับขยะที่สามารถคัดแยกและ สร้างประโยชน์ที่ชัดเจน เนื่องจากในเขตเทศบาลจะมีปัญหาเกี่ยวกับขยะเปียกจำนวนมาก ควรมีการจัดการ ที่ถูกต้อง / อยากให้ปรับปรุงสนามหญ้าข้างอัศจรรย์เป็นสนามเปตอง / ควรดให้รถยนต์เข้ามาใน บริเวณพื้นที่ของสนามกีฬา / อยากให้คณะกรรมการผู้สูงอายุรู้ถึงขอบเขต อำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนเพื่อการ บริหารจะได้สะดวก รวดเร็ว และพัฒนาได้ดีขึ้น และอย่าให้เทศบาลประชุมย่อยบ่อยเกินไป เนื่องจาก ผู้สูงอายุเดินทางไปประชุมไม่สะดวก / อยากให้มีสถานที่ในการสนทนา ทำกิจกรรมของผู้สูงอายุอยู่ใน สถานที่เดียวกัน เช่น ห้องอ่านหนังสือ ห้องประชุม มุมพักผ่อน การออกกำลังกาย เป็นต้น / ปรับปรุง ในเรื่องกลิ่นและน้ำขยะของรถเก็บขยะ ควรทำความสะอาดรถหลังใช้งานทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.20 ของแต่ละประเด็น

15.2 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน พบว่า เปลี่ยนรถเก็บขยะคันใหม่ ซ่อมแซมรถคันเก่าที่ยังใช้งานได้ดีให้ทันสมัยยิ่งขึ้น แก้ปัญหาตัวรถมีรอยร้าว น้ำหยดลงถนนทำให้ส่ง กลิ่นเหม็น และควรเพิ่มรถจัดเก็บขยะขนาดเล็กเพื่อความคล่องตัวในการจัดเก็บในซอยแคบ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.10 รองลงมา คือ ขอห้องน้ำสะอาดในสนามกีฬา / ควรเปลี่ยนแท่นกระโดดน้ำของ

สระว่ายน้ำให้ได้มาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 11.90 ของแต่ละประเด็น ปรับปรุงโรงยิมให้ดูทันสมัย มีระบบปรับอากาศ และจัดซื้อหรือซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้สามารถใช้งานได้ เช่น แบ้นบาสเกตบอล ป้ายบอกคะแนน เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 9.53 เพิ่มพื้นที่ของสนามเทนนิสให้เพียงพอ พร้อมปรับปรุงสนามเทนนิสเดิม คิดเป็นร้อยละ 7.15 ควรมีตู้บริการน้ำดื่มที่สะอาดถูกหลักอนามัย / ควรเพิ่มถังขยะหรือแจกถุงดำให้กับประชาชน เนื่องจากขยะมีจำนวนมากและช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน / รถเก็บขยะบางคันเก็บขยะไม่หมดและขับเร็ว คิดเป็นร้อยละ 4.76 ของแต่ละประเด็น และบริหารจัดการให้ประชาชนได้ใช้บริการสนามกีฬาอย่างทั่วถึง เช่น โรงยิม สนามเทนนิส และแก้ปัญหากลุ่มเล่นฟุตบอลในสนามบาสเกตบอลของคนบางกลุ่ม เป็นต้น / ปรับปรุงพื้นที่ในสนามวิ่ง / เจ้าหน้าที่ควรมียิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 2.38 ของแต่ละประเด็น

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการฮับ (HUB) แห่งความสุขของผู้สูงอายุ เทศบาลนครตรัง) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเกี่ยวข้องในด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม อนามัย และคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งเทศบาลนครตรังรับรู้ถึงความสำคัญดังกล่าว และได้ดำเนินการด้านการบริหารงานและการบริการอย่างเต็มที่ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจ โดยประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ 1) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งความพึงพอใจดังกล่าวเกี่ยวข้องกับบุคลากรของเทศบาลนครตรังโดยตรงที่มีจิตบริการ บริการด้วยความจริงใจ สอดคล้องกับ กรมการปกครอง (2536, อ้างถึงใน เดือนลอย สังคมโนเวช, 2550) ที่ได้กำหนดหลักการให้บริการประชาชนในการปฏิบัติตน ไว้ดังนี้ 1) การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย สุภาพ สะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ 2) รักษาเวลา 3) การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ 4) หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ 5) มารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน และ 6) มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน และสอดคล้องกับ พรณิ ชูติวัฒนธาดา (2555) ที่มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง “กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะอาด หรือความสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค” การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ประกอบด้วย 1) ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา

เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ 2) ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว 3) แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ 4) ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ 5) แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร 6) ความมีไมตรีจิตในการบริการ และ 7) ความกระตือรือร้นในการบริการ

สำหรับงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **ด้านสนามกีฬากลางเทศบาลนครตรัง** โดยประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ 1) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีความเหมาะสมเพียงพอ และทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน 2) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางหลายช่องทาง สื่อออนไลน์ และเอกสารต่าง ๆ 3) อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย ประกอบกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีข้อเสนอในการปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ เช่น ควรปรับปรุงโรงยิมให้เป็นระบบปรับอากาศ ทำพื้นสนามใหม่ ซ่อมแซมห้องน้ำ ตู้บริการน้ำดื่ม ห้องพักผ่อนกีฬาที่จอดรถ และดูแลด้านความสะอาดอย่างต่อเนื่อง / ควรขยายพื้นที่ของสนามเทนนิส ปรับปรุงสนามเดิม ทั้งการทาสีใหม่ สร้างหลังคา ซ่อมแซมปรับปรุงห้องน้ำ และควรขยายเวลาเปิดเป็น 5 ทุ่ม / สระว่ายน้ำควรเปลี่ยนแท่นกระโดดใหม่เนื่องจากชำรุดมานานแล้ว / อยากให้มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงยิ่งขึ้น / ใส่ใจและปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ สถานที่ของสนามกีฬากลางเทศบาลนครตรังให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ และจัดหาอุปกรณ์ใหม่ ๆ เข้ามาเพิ่มเติม เป็นต้น ดังนั้นเทศบาลนครตรังควรนำข้อเสนอแนะเหล่านี้ไปพิจารณาในการจัดหา สร้าง หรือแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่าง ๆ ซึ่งในเบื้องต้นอาจเป็นการตรวจสอบอาคาร อุปกรณ์ และเครื่องมือออกกำลังกายต่าง ๆ เหล่านี้ก่อน จากนั้นค่อยจัดทำแผนการดำเนินงานต่อไป อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ของทางเทศบาลควรลงพื้นที่ในจุดที่เกิดปัญหาและตรวจสอบในเชิงลึกอีกครั้ง เพื่อให้สามารถแก้ไขได้ตรงกับความต้องการของประชาชนโดยแท้จริง สอดคล้องกับ สมิต สัจฉกร (2546) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการหมายความว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับ การรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้ให้บริการ ดังนี้ 1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ 2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลง

พฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ 3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจำแนกตามองค์ประกอบ พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด** ซึ่งแสดงได้ว่าบุคลากรของเทศบาลนครตรังสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีจิตบริการในการทำงานด้านการบริการประชาชน สอดคล้องกับ Zeithaml, Berry and Parasuraman (1990 อ้างในรัตพล มนต์เสรีวงศ์, 2556) ที่สรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการ โดยมี 5 ด้านหลัก ดังนี้ 1) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ 2) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน 3) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด 4) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ทุกครั้งที่ให้บริการมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ 5) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้ และสอดคล้องกับ พรรณี ชุติวฒนาธาดา (2555) ที่บอกคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ไว้ดังนี้ 1) ความสามารถในการบริหารจัดการ (Management) เป็นอย่างดี 2) ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริง 3) ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง 4) การดูแลรักษาและเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม 5) ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานโดยตรง 6) ให้มีความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) และ 7) การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service

Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรม การประพฤติน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

สำหรับองค์ประกอบที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ **อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องปรับปรุงโดยด่วนเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยเฉพาะในด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง โดยอาจมีแนวทางในการแก้ปัญหา ดังนี้ **1. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ** 1.1 ควรตรวจสอบความสมบูรณ์ของรถเก็บขยะว่ามีอุปกรณ์ต่าง ๆ สามารถใช้งานได้ดีหรือไม่ หรือควรซื้อรถใหม่เพิ่มเติม รวมถึงปัญหาในเรื่องกลิ่นและน้ำขยะของรถเก็บขยะที่ไหลลงพื้นถนน 1.2 พิจารณาในเรื่องการเพิ่มถังขยะในจุดที่มีขยะจำนวนมากหรือบริการแจกถุงดำฟรีให้กับประชาชน และมีจุดทิ้งขยะที่ชัดเจน 1.3 จัดฝึกอบรมพนักงานขับรถเก็บขยะให้ขับขี่ด้วยความระมัดระวังต่อส่วนรวม 1.4 ควรจัดเก็บขยะให้เป็นระเบียบ ตามเวลา เก็บให้สะอาดไม่ตกหล่น หรืออาจมีรถเก็บขยะขนาดเล็กคอยตรวจเช็คขยะตกค้างที่เก็บไม่หมดอีกครั้ง 1.5 ตรวจสอบผลการให้บริการ ติดตาม และประเมินผลเพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการอย่างถูกต้อง ประชาชนรู้สึกสะดวกสบายเมื่อใช้บริการ **2. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** 2.1 ตรวจสอบพื้นที่การให้บริการว่าอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของโครงการเหมาะสมหรือไม่ 2.2 กิจกรรมที่จัดขึ้นทำให้ผู้สูงอายุต้องเดินทางไกลหรือไม่ ซึ่งอาจแบ่งออกเป็นกิจกรรมย่อยลงแต่ละชุมชนเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมในชุมชนของตนเอง 2.3 ความต้องการของผู้สูงอายุที่อยากให้มีสถานที่ในการสนทนา ทำกิจกรรมอยู่ในสถานที่เดียวกัน เช่น ห้องอ่านหนังสือ ห้องประชุม มุมพักผ่อน การออกกำลังกาย เป็นต้น **3. ด้านสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง** 3.1 ตรวจสอบสภาพอาคารสถานที่และสนามกีฬาที่ให้บริการ 3.2 พัฒนาแผนการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในสนามกีฬา เช่น การอัปเดตอุปกรณ์ การปรับปรุงสภาพพื้น หรือการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมกีฬา เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ Penchansky Thomas (1981) ที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ ดังนี้ 1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ 2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง 3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ 5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะของเทศบาลนครตรังอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการ

ที่ดีและการบริการที่ให้ความสำคัญกับการบริการประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้น เทศบาลนครตรังจึงต้องรักษาระดับความสำคัญของการให้บริการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ควรมีการศึกษาและควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากที่สุด โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อสร้างรายได้และอาชีพที่ยั่งยืนให้กับประชาชน ควรมีการดำเนินการศึกษาคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กาญจน์ เรืองมนตรี. (2543). *เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน*. มหาสารคาม: ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- โกเมฆ มีรัตน์คำ. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว*. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- แคทรียา เดชบุรีรัมย์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560). *การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการศูนย์ไอซีที เทศบาลเมืองแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา*. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ดุขภูวัฒน์ แก้วอินทร์. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อวิน อำเภอปากชม จังหวัดเลย. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- เดือนลอย สังฆมนเเวศ. (2550). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรเทศบาลนครอุบลราชธานี*. (การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นภาพร สุนาสวน. (2559). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่น และร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- นราธิป ศรีราม. (2557). *แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น*, เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นันทกา สายสวาท ภฤดา กาญจนพ่ายพ์ ปรีดา วานิชภูมิ ปิยวัฒน์ เมืองธรรม และธนันท์ สิริพัชรังกูร. (2563). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. *วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก*, 6(3), 262-269.

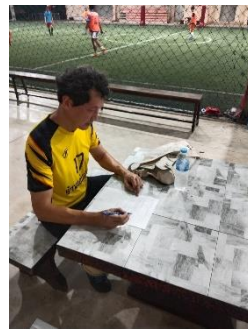
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). *กฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ปราณี เอี่ยมละออภักดิ์.(2550). *การบริหารการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ธนาเพรส.
- ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิฤชัย, อาณาภาพ เสี่ยงสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2551) *ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้หญ้าแพงโกล่า ต่อกิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย* [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :<http://www.did.go.th/person/training/satisfy.doc>.
- พรพิมล สุขตาม. (2559). *ความผูกพันต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พรรณิ ชูทัย เจนจิต. (2545). *จิตวิทยาการเรียนการสอน* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ. เสริมสิน ปริเพรส ซิสเต็ม.
- ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน*. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- รศคนธ์ รัตเสริมพงศ์. (2557). *ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น*. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่นหน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รัตพล มนต์เสริวงศ์และนิตนา ฐานิตธนกร. (2558). *ปัจจัยการสร้างคุณค่าของตราสินค้า คุณภาพในการบริการและเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ: กรณีศึกษาร้านกาแฟแบรนด์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. การประชุมวิชาการการบริหารและการจัดการ ครั้งที่10*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). *คุณค่าของตราสินค้า การรับรู้ คุณภาพในการให้บริการ คุณภาพของอาหาร และบรรยากาศที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารไทยของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2559 ครั้งที่ 3*. นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์ สไตลิส คอนเวนชั่น.
- วศิน อิงคพัฒนากุล. (2557). *แนวคิดในการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรเพื่อการจัดการทรัพยากรสู่ความมั่นคงทางอาหาร*. ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร (หน่วยที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- วิษณุดา แก้วสีขาว. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2558). *15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). *เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วุฒิสาร ตันไชย. *การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่*. (2566). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm>.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี* (รายงานการวิจัย). ราชบุรี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สมิต สัจฉกร. (2546). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : สายธาร
- สันต์ชัย รัตนะขวัญ. (2559). *การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น>
- สำนักบริการวิชาการ. (2561). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2561*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2562). *ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช*. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2560). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558*. *วารสารการบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. 10(1), 64-84.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารงานทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

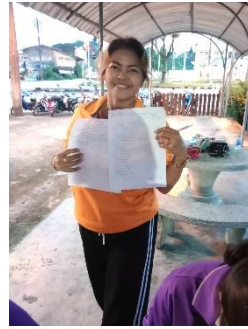
- สุเมธ เมฆาวณิชย์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนสนิคม จังหวัดชลบุรี. (ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยบูรพา
- อนุวัฒน์ เกิดสูง. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้นอำเภอ พนสนิคม จังหวัดลพบุรี. วารสารพัฒนาทักษะทางวิชาการอย่างยั่งยืน, 2(1), 49-63.
- อเนก กลยณี. (2542). ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญศึกษาระดับมัธยมศึกษาวิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. (รายงานการค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อภิรักษ์ จันตะนี, วลัยชญา เลิศรัชชาพันธุ์, วันเฉลิม จันทรากุล และโยธี จันตะนี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์, 7(1), 1-12.
- อรรถัย กักพล. (2551). หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ ฯ : สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- อัครเดช เตชาจจรสุข. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. (ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Cordupleski, R., & Zahorik. (1993). Customer satisfaction, customer retention and market share. *Journal of Retailing*, 69, 193-215.
- Haque, Shamsul. (2001). The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance. (2001). *Public Administration*, 61(1), 65-82
- Katz Elihu and Brenda Danet (1973). *Brenda, Bureaucracy and the Public*. New York: Basic Books.
- Kolter, Phillip. (1999). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Lock, E. A. (1976). *The nature and cause of job satisfaction, Industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Milton, C. R. (1981). *Human Behavior in Organizations: Three Levels of Behavior*. New Jersey: Prentice - Hall Inc.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*, 64, 12-40.
- Penchansky, Roy and Tomas William J. (1981). The Concep of Access Definition and Relationship to Consumer Satisfaction. *Medication Care*, 19, 127-140.
- Porter, L.W. and Steers, R.M. (1981). *Motivation and Work Behavior* (3rd ed). New York: McGraw-Hill.
- Shelly, Maynard W. 1975. *Responding to Social Change*. Pensylvania: Dowden Hutchison.
- Weber, M. (1996). *The Theory of social and economic organization*. New York: the Free.

ภาคผนวก ก
ภาพการลงพื้นที่







ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครตรัง โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2566

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครตรัง โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2566 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามที่จริง ข้อมูลที่ได้ จะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และข้อเสนอแนะ แยกตามงานบริการในส่วนที่ 1

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ข้าพเจ้ายินยอมให้ข้อมูล แก่ผู้ให้บริการเก็บข้อมูลการวิจัย จะเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของข้าพเจ้า เพื่อวัตถุประสงค์ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ และเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและบริการอื่นๆ ของผู้ให้บริการ รวมถึงวัตถุประสงค์อื่นๆ ตามที่ผู้ให้บริการเห็นสมควร ข้าพเจ้ารับทราบดีว่า หากข้าพเจ้าจะไม่ตกลงยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขได้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ท่านขอรับบริการจากเทศบาลนครตรังในด้านใด

1) การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.1)

2. จากงานบริการในข้อ 1 ท่านขอรับบริการจากทางใด

- 1) สายด่วนนายกเทศมนตรี 2) สายด่วนนครตรัง
 3) Line official 4) Facebook
 5) @Traffyfondue 6) อื่นๆ ระบุ.....

3. ระยะเวลาในการการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน

- 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด
 2) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 – 5 ปี
 3) อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี
 4) ย้ายมาจากที่อื่นไม่เกิน 1 ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. สถานที่ทำงาน / ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

โปรดระบุ

2. เพศ 1) ชาย 2) หญิง

3. ช่วงอายุ

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

4. สถานภาพ

- 1) โสด 2) สมรส 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

5. ระดับการศึกษา

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

6. อาชีพหลัก

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

7. รายได้ต่อเดือน

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

ชื่อผู้เก็บแบบสอบถาม ชุดที่

ส่วนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ การเก็บขยะ ขนขยะ งานพัฒนาความสะอาด สามารถทำงานเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน						
1.2 การให้บริการเก็บกวาดขยะ และเก็บขนขยะในพื้นที่ที่มีความสะอาดรวดเร็ว สะอาดและทันเวลา						
1.3 การให้บริการการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ให้บริการให้ทุกพื้นที่ ครอบคลุมในเขตเทศบาล						
1.4 การให้บริการมีการจัดลำดับขั้นตอน รูปแบบ และระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน เหมาะสม						
1.5 กระบวนการให้บริการการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเป็นไปตามขั้นตอนและตรงกับความต้องการของประชาชน						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เช่น สายด่วนนายก สายด่วนนครตรัง Line official Facebook หรือ @Traffyfondue เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย						
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางของเทศบาลนครตรัง สื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ						
2.4 มีช่องทางการประสานงานติดต่อที่สะดวกและหลากหลาย เช่น สายด่วน Line official Facebook หรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น						
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม						
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว คล่องตัว ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
3.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการครอบคลุมทั้งเทศบาลนครตรัง						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะในการให้บริการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะมีความเหมาะสม เพียงพอ และไม่ชำรุดในการปฏิบัติงาน						
4.2 การทำงานในพื้นที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวก เหมาะสมต่อการให้บริการ						
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น รถขนขยะ อุปกรณ์ในการเก็บขนขยะ เป็นต้น						
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย						
4.5 ป้ายประชาสัมพันธ์เมื่อมีกิจกรรมมีความชัดเจนเข้าใจง่าย						
5. การให้บริการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม						
6. การให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส						
7. การให้บริการเป็นไปตามความต้องการของประชาชน						
8. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....
2. ในปีที่ผ่านมา ท่านเห็นว่า เทศบาลนครตรังควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน.....

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครตรัง โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2566

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครตรัง โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ประจำปีงบประมาณ 2566 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริงข้อมูลที่ได้ จะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และข้อเสนอแนะ แยกตามงานบริการในส่วนที่ 1

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ข้าพเจ้ายินยอมให้ข้อมูล แก่ผู้ให้บริการเก็บข้อมูลการวิจัย จะเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของข้าพเจ้า เพื่อวัตถุประสงค์ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ และเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและบริการอื่นๆ ของผู้ให้บริการ รวมถึงวัตถุประสงค์อื่นๆ ตามที่ผู้ให้บริการเห็นสมควร ข้าพเจ้ารับทราบว่า หากข้าพเจ้าจะไม่ตกลงยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขได้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ท่านขอรับบริการจากเทศบาลนครตรังในด้านใด

2) พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.2)

3) รายได้หรือภาษี

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.3)

4) สนามกีฬาเทศบาลนครตรัง

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.4)

2. จากงานบริการในข้อ 1 ท่านขอรับบริการจากทางใด

1) มาติดต่อที่สำนักงาน 2) โทรศัพท์

3) หนังสือ/จดหมาย 4) อื่น ๆ ระบุ.....

3. วันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

1) จันทร์ 2) อังคาร 3) พุธ 4) พฤหัสบดี

5) ศุกร์ 6) เสาร์ 7) อาทิตย์

4. ความถี่ที่ท่านมารับบริการ ในรอบ 1 ปี จำนวนกี่ครั้ง

(โดยประมาณ)

1) 1 ครั้ง/ปี 2) 2 - 3 ครั้ง/ปี

3) 4 - 5 ครั้ง/ปี 4) 6 ครั้งขึ้นไป/ปี

5. ระยะเวลาในการการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน

1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด

2) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 - 5 ปี

3) อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี

4) ย้ายมาจากที่อื่นไม่เกิน 1 ปี

ชื่อผู้เก็บแบบสอบถาม ชุดที่

1. สถานที่ทำงาน / ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

โปรดระบุ

2. เพศ 1) ชาย 2) หญิง

3. ช่วงอายุ

1) 13 - 17 ปี 2) 18 - 35 ปี

3) 36 - 45 ปี 4) 46 - 60 ปี

5) 61 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพ

1) โสด 2) สมรส 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

5. ระดับการศึกษา

1) ไม่รู้หนังสือ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า

3) ม.ต้น/เทียบเท่า 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า

5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า 6) ปริญญาตรี

7) สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพหลัก

1) นักเรียนนักศึกษา 2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

3) พนักงานเอกชน 4) รับจ้างทั่วไป

5) เกษตรกร 6)ว่างงาน

7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ

8) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. รายได้ต่อเดือน

1) ไม่มีรายได้ 2) ไม่เกิน 5,000 บาท

3) 5,001 - 10,000 บาท 4) 10,001 - 15,000 บาท

5) 15,001 - 20,000 บาท 6) 20,001 - 25,000 บาท

7) 25,001 - 30,000 บาท 8) 30,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการฮับ (HUB) แห่งความสุขของผู้สูงวัย เทศบาลนครตรัง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ เห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 การจัดกิจกรรมย่อยของโครงการฮับ (HUB) แห่งความสุขของผู้สูงวัยเทศบาลนครตรังมีขั้นตอนในการเข้าร่วมกิจกรรมที่เข้าใจได้ง่าย						
1.2 ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมโครงการฮับ (HUB) แห่งความสุขของผู้สูงวัยเทศบาลนครตรังด้วยความสะดวกรวดเร็ว						
1.3 โครงการฮับ (HUB) แห่งความสุขของผู้สูงวัยเทศบาลนครตรัง						
1.4 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำการเข้าร่วมกิจกรรมให้แก่ประชาชนได้เข้าใจได้ง่าย						
1.5 การจัดกิจกรรมย่อยของโครงการฮับ (HUB) แห่งความสุขของผู้สูงวัยเทศบาลนครตรังมีความสอดคล้องกับความต้องการและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ						
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางของสำนักงาน สื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ						
2.4 มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อได้สะดวก และหลากหลาย เช่น คอลเซ็นเตอร์ (Call Center) ประธานชุมชน เจ้าหน้าที่ของเทศบาล เป็นต้น						
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม						
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
3.5 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะมีความเหมาะสม เพียงพอ และทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน						
4.2 สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ						
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น						
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย						
4.5 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย						
5. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม						
6. การดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส						
7. การดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน						
8. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการฮับ (HUB) แห่งความสุขของผู้สูงวัยเทศบาลนครตรัง						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....
2. ในปีที่ผ่านมา ท่านเห็นว่า เทศบาลนครตรังควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน.....

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษีไม่ยุ่งยาก						
1.2 การให้บริการรับชำระภาษีมีความสะดวกรวดเร็ว						
1.3 มีการอธิบาย แนะนำ การให้บริการรับชำระภาษีอย่างชัดเจน						
1.4 มีการบริการตามลำดับคิวอย่างชัดเจน						
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 มีช่องทางการรับชำระภาษีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น โอนเงิน เคาน์เตอร์บริการ เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางการแก้ไขข้อมูลการชำระภาษีหลากหลาย เช่น ทางไปรษณีย์ ไลน์ บัญชีประชาสัมพันธ์ เป็นต้น						
2.3 มีการประชาสัมพันธ์การรับชำระภาษีและข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ เช่น QR Code หรือที่สำนักงาน						
2.4 มีช่องทางการประสานงานติดต่อที่สะดวกและหลากหลาย						
2.5 สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีในช่วงเวลาพักกลางวันอย่างสม่ำเสมอ						
3.2 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อย						
3.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม						
3.4 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระภาษี						
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีความเหมาะสม เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน						
4.2 สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ						
4.3 ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ น้ำดื่ม เป็นต้น						
4.4 สถานที่ตั้งของเทศบาลมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
4.5 มีการนำระบบสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการให้บริการ						
5. การให้บริการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม						
6. การดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส						
7. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....
2. ในปีที่ผ่านมา ท่านเห็นว่า เทศบาลนครตรังควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน.....

ส่วนที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรังมีรูปแบบการติดต่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน						
1.2 การให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรังมีความสะดวกรวดเร็ว ทันกับความต้องการ						
1.3 มีการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรังที่ชัดเจน ชี้แจง อธิบายได้เข้าใจ						
1.4 ระยะเวลาในการให้บริการพื้นที่ของแต่ละประเภทกีฬามีการระบุอย่างชัดเจน						
1.5 ระยะเวลาให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรังมีความเหมาะสม มีความเสมอภาค และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เบอร์โทรศัพท์ ของเจ้าหน้าที่เทศบาล เป็นต้น						
2.2 มีช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ						
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางหลายช่องทาง สื่อออนไลน์ และเอกสารต่าง ๆ						
2.4 มีช่องทางการประสานงานติดต่อที่สะดวกและหลากหลาย เช่น เพจของเทศบาล สายด่วน ติดต่อสำนักงาน เป็นต้น						
2.5 สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายข้อดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม						
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ						
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
3.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีความเหมาะสม เพียงพอ และทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน						
4.2 สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ						
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น						
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย						
4.5 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย						
5. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม						
6. การดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส						
7. การดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน						
8. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครตรัง						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....
2. ในปีที่ผ่านมา ท่านเห็นว่า เทศบาลนครตรังควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน.....

❖ ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม ❖

รายนามคณะผู้วิจัย

หน่วยงานรับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง
111 ถนนเพชรเกษม ตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง 92130
โทรศัพท์ 0 7550 0888 โทรสาร 0 7550 0885
www.dusittrang.com

ผู้รับผิดชอบโครงการ

ดร.ทรงศักดิ์ ชยานุเคราะห์ ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษา ตรัง
โทร. 0 7550 0888 ต่อ 6801

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิโรจน์ ผลพันธิน อธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ช่องทางดาวน์โหลดเอกสารงานวิจัยในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลนครตรัง
ประจำปีงบประมาณ 2566





มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การศึกษา ตรัง

111 ถนนเพชรเกษม ตำบลห้วยยอด
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง 92130
โทรศัพท์ 075-500888

<http://www.dusittrang.com>