



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลช่อง อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง  
ที่ ...ตง ๗๓๑๐๘/.....วันที่ 20 มกราคม.....๒๕๖๕.....

เรื่อง รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลช่อง ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลช่อง

### ๑.เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลช่อง ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอก  
ดำเนินการโครงการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี  
งบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น

### ๒.ข้อเท็จจริง

ในการนี้ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอก ได้จัดทำรายงานผลการวิจัยพร้อมทั้งนำส่ง  
รายงานสรุปผลการวิจัยให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลช่อง (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมนต์พร เอียดนุ่น)  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด อบต. ....

(นางเพ็ญศรี เลียนกั้วา)  
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นรองปลัด อบต. ....

(นางประไพศรี หนูขาว)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นปลัด อบต. ....

(นางสาววิจิตรรัตน์ มีเสียง)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายก อบต. ....

(นายอุทก ชูสิงห์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลช่อง  
อำเภอหนองไผ่ จังหวัดตรัง



ประจำปีงบประมาณ

2564

รายงานการวิจัย

# ความพึงพอใจ ของประชาชน

ต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบล **ช่อง**

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

| งานบริการด้าน                    | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ร้อยละระดับ<br>ความพึงพอใจ | แปลผล     |
|----------------------------------|-----------|--------------------------|----------------------------|-----------|
| โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 3.63      | 0.14                     | 72.60                      | มาก       |
| การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)    | 4.31      | 0.22                     | 86.20                      | มากที่สุด |
| รายได้หรือภาษี                   | 4.13      | 0.29                     | 82.60                      | มาก       |
| พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม      | 3.93      | 0.48                     | 78.60                      | มาก       |
| รวม                              | 4.00      | 0.28                     | 80.00                      | มาก       |

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

| ประเด็น                 | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ร้อยละระดับ<br>ความพึงพอใจ | แปลผล     |
|-------------------------|-----------|--------------------------|----------------------------|-----------|
| ขั้นตอนการให้บริการ     | 4.00      | 0.59                     | 80.00                      | มาก       |
| ช่องทางการให้บริการ     | 3.77      | 0.62                     | 75.40                      | มาก       |
| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.26      | 0.62                     | 85.20                      | มากที่สุด |
| สิ่งอำนวยความสะดวก      | 3.96      | 0.60                     | 79.20                      | มาก       |



(ดร.ทรงศักดิ์ ชยานุเคราะห์)

ผู้อำนวยการ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง  
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

## สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องประจักษ์ประมาณ 2564 ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องประจักษ์ประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อง จำนวน 4 งานบริการ คือ 1. งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2. งานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3. งานรายได้หรือภาษี และ 4. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในด้านต่าง ๆ ที่ อบท. กำหนด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ส่วนตามลำดับดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลช่อง ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และเวลามาใช้บริการสูงสุด และเวลารอรับบริการสูงสุด ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 3 ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อง โดยแต่ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยทำการทดสอบ (Try out) แบบสอบถามที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย รวม 30 คน แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมทดสอบสถิติสำเร็จรูป ในส่วนของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.838 ซึ่งสูงพอที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ทำการอบรมและฝึกทักษะแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง รวมถึงมีเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ควบคุมดูแลในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยโปรแกรม

สำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง และแผนภูมิต่าง ๆ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการใช้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) รายได้หรือภาษี พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
2. ผู้รับบริการมีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา/เทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท
3. ผู้รับบริการส่วนใหญ่ขอรับบริการโดยการมาติดต่อที่สำนักงานในวันจันทร์ เวลา 8.30 - 10.00 น. และใช้เวลารอรับบริการครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งาน คือ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านรายได้หรือภาษีและด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้
  - 4.1 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20
  - 4.2 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00
  - 4.3 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20
  - 4.4 ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.40
5. ความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการ สรุประดับความพึงพอใจจำแนกตามงานบริการได้ดังนี้
  - 5.1 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20
    - 5.1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้
      - 5.1.1.1 อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 92.20
      - 5.1.1.2 อันดับที่ 2 คือ คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

5.1.1.3 อันดับที่ 3 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

5.1.1.4 อันดับที่ 4 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

5.1.2 เมื่อพิจารณางานเป็นรายข้อ สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.1.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็กอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.00

2) บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็กอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.60

3) บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยาและพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน ประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 94.00

5.1.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว อีเมล ไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00

2) มีช่องทางเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประกาศสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40

3) มีช่องทางให้การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

5.2 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 2 คือ ด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

5.2.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.2.1.1 อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60

5.2.1.2 อันดับที่ 2 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40

5.2.1.3 อันดับที่ 3 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60

5.2.1.4 อันดับที่ 4 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

5.2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.2.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการให้บริการ / เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.80

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ฯลฯ / เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น / เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60

3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

5.2.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีการแจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วัน เวลาในการชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00

2) มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ที่สำนักงาน ที่บ้าน ระบบออนไลน์ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60

3) ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.80

5.3 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือ พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

5.3.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.3.1.1 อันดับที่ 1 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00

5.3.1.2 อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

5.3.1.3 อันดับที่ 3 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40

5.3.1.4 อันดับที่ 4 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20

5.3.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.3.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) มีช่องทางให้การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

2) การบริการเบิกจ่ายเงินงานผู้ประสบปัญหาสังคม งานผู้สูงอายุ งานผู้พิการ งานผู้ป่วยเอดส์เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20

3) การบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมีบริการที่หลากหลาย ได้แก่ นำไปมอบให้ถึงบ้าน ให้มารับที่ส่วนราชการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80

5.3.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.20

2) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการให้บริการงานสวัสดิการสังคม เช่น งานผู้ประสบปัญหาสังคม งานผู้สูงอายุ งานผู้พิการ งานผู้ป่วยเอดส์ฯ รวมทั้งแนวทาง ขั้นตอนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.40

3) ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า 1 ช่องบริการ เช่น หมายเลข โทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.80

5.4 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.60

5.4.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปตามระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.4.1.1 อันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00

5.4.1.2 อันดับที่ 2 คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.20

5.4.1.3 อันดับที่ 3 คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.80

5.4.1.4 อันดับที่ 4 คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 63.40

5.4.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สรุปได้ดังนี้

5.4.2.1 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ป้าย/ สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ อย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

2) จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

3) เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ / เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

5.4.2.2 ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ

1) ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ/เคาน์เตอร์ / มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 60.60

2) มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 61.20

3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 61.80

#### 6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการในแต่ละงาน และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการในแต่ละงาน เฉพาะใน 4 ประเด็น (ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก) โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 และความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 4 งาน เฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

หากมองในแต่ละงาน พบว่า

6.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 4 ประเด็น ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.60

6.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของงานการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 4 ประเด็น ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20

6.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของงานรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 4 ประเด็น ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60

6.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.80 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมของทั้ง 4 ประเด็น ในระดับมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

#### 7. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

7.1 จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยช่องทางอื่น ๆ (ฝากคนอื่น) มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 รองลงมา คือ ช่องทางมาติดต่อที่สำนักงาน / ช่องทางโทรศัพท์ / ช่องทางหนังสือ/จดหมาย มีความพึงพอใจเท่ากันอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

7.2 จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในทุกวันมีความพึงพอใจในระดับมากโดยวันหยุดหสดี มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80 รองลงมา คือ วันอังคาร คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 วันพุธ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 และต่ำที่สุด คือ วันจันทร์ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.20

7.3 จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการในทุกช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. / 14.01 - ปิด มีความพึงพอใจเท่ากันและสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00 และต่ำที่สุด คือ 12.01 - 14.00 น. คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

7.4 จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการในทุกะยะเวลามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยระยะเวลาครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00 รองลงมา คือ ระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60 และต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาระหว่าง 31 นาที - 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.20

#### 8. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

8.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ทั้งสองเพศมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากซึ่งเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชายเล็กน้อย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 ส่วนเพศชาย คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.60

8.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ทุกช่วงวัยมีความพอใจอยู่ในระดับมาก โดยช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยหนุ่มสาว (18 - 35 ปี) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 รองลงมา คือ วัยกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 วัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.00 และวัยรุ่น (13 - 17 ปี) คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 71.00

8.3 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า แต่ละสถานภาพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยสถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.80 และสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20

8.4 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า / ปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.60 รองลงมา คือ อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40 และไม่รู้หนังสือ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 68.60

8.5 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ทุกอาชีพมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยอาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80 รองลงมา คือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.60 พนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.40 เกษตรกร คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.40 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ

78.20 ว่างงาน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.00 และนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.00

8.6 จำแนกตามรายได้ พบว่า แต่ละกลุ่มรายได้มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยกลุ่มรายได้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 25,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 15,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60 กลุ่มรายได้ 10,001 - 15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 กลุ่มรายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท / กลุ่มรายได้ 5,001 - 10,000 บาท มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60 กลุ่มรายได้ 20,001 - 25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.60 กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 75.40 และกลุ่มรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 70.60

8.7 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ควรขับเคลื่อนประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน / เจ้าหน้าที่ควรทำงานใกล้ชิดกับประชาชนมากขึ้น / ควรทำคู่มืออธิบายน้ำมากขึ้น ประเด็นละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ในแต่ละประเด็น

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากผู้ขอใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลช่องได้ให้ความสำคัญต่อการให้บริการด้านการศึกษาของเด็กในระดับปฐมวัยอย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านย่อยลงมาพบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทำให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องในส่วนที่จำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถหรือทักษะเฉพาะในการดูแลเด็ก เพื่อให้เกิดการพัฒนาสมวัยและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสามารถให้บริการประชาชนซึ่งเป็นผู้ปกครองและเด็กปฐมวัยที่อยู่ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้อย่างทั่วถึงและเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนยังคงมีความคาดหวังกับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเสมอภาคและมีความเท่าเทียมกัน ดังที่แนวคิดของ Katz Elihu & Danet Brenda (1973) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญ ของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ 1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดย

ดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่ เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่อง และสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ และ 3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีคตินัยของ มัชฌิมาปัฏฐก (2550) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายรวมถึงกระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ ดังนี้ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ คือ S = Smiling + Sympathy การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา คือ E = Earl response การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า คือ R = Respectful ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ คือ V = Voluntariness manner การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร คือ I = Image Enhancing กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน คือ C = Courtes ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง คือ E = Enthusiasm ในทางกลับกัน สำหรับงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ ทำให้สังเกตได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดช่องทางการให้บริการต่าง ๆ ในงานด้านต่าง ๆ ที่ประชาชนต้องขอใช้บริการภายในสำนักงานให้มากขึ้นกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจำแนกตามองค์ประกอบ พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุดจำนวนสามในสี่งานบริการ และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดสามในสี่งานบริการ คือ คือ ช่องทางการให้บริการ จะเห็นได้ว่าประชาชนจะให้ความสนใจต่อการรับบริการที่สนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการจนเกิดความพึงพอใจได้เป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตามประชาชนยังมีความคาดหวังต่อการเข้าไปใช้บริการในช่องทางที่หลากหลายและเพียงพอ ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลอาจไม่ได้จัดรูปแบบหรือช่องทางที่สะดวกหรือมีความเหมาะสมสำหรับประชาชนในแต่ละกลุ่ม ทำให้ประชาชนรู้สึกไม่ประทับใจต่อการเข้าไปใช้บริการตามช่องทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดไว้ให้บริการ ด้วยเหตุนี้จึงควรมีการปรับปรุงปรับปรุงหรือพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ดังที่ วุฒิสสาร ตันไชย (2559) กล่าวว่า การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควร

จัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดี ในรัฐธรรมนูญแห่งรูปแบบก็คือ เครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทยความต้องการของประชาชน 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 ความไม่ ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมีผูกขาดและมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน 2) องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่าความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคนอีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย 3) ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคม ว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง 4) ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการหรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพในทาง ปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย 5) ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือความเป็นผู้นำและการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน อย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมา ใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเองทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

## ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ดี และการบริการที่ให้ความสำคัญกับการบริการทั้งผู้ปกครองและการดูแลบุตรหลานของประชาชนในชุมชน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลช่องจึงต้องรักษาระดับความสำคัญของการให้บริการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ควรมีการศึกษาควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากที่สุด โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อสร้างรายได้และอาชีพที่ยั่งยืนให้กับประชาชน

3. ควรมีการดำเนินการศึกษาคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น