

## **IMPROVING SOCIAL SERVICES AND QUALITY OF LIFE OF PEOPLE IN THE AREA LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATIONS: CASE STUDY SAI KHAO SUBDISTRICT, KHLONG THOM DISTRICT, KRABI PROVINCE**

Poochit DOKMAIHOM<sup>1</sup>, Ranchida KONGDOUNG<sup>1</sup>, Chalida YAMSRISUK<sup>1</sup>, et al.

<sup>1</sup> Faculty of Humanities and Social Science, Phuket Rajabhat University, Thailand; chalida.y@pkru.ac.th (C. Y.)

### **ARTICLE HISTORY**

**Received:** 24 February 2023

**Revised:** 15 March 2023

**Published:** 27 March 2023

### **ABSTRACT**

This research has set the objectives for studying the levels. Problem conditions and development approaches Social services and quality of life of citizens in the local government area of the municipality. Sai Khao Subdistrict, Khlong Thom District, Krabi Province The populations and samples used in the research include this research, population, i.e., population, in the municipality of Sai Khao. 9,560 people were identified in Krajsi and Morgan provinces, and 370 were collected using informal in-depth interviews from Sai Khao municipal executives. Member of Sai Khao District Municipal Council Government officials, including 15 employees/officers, are qualified to provide key informants, and the statistics used to analyze the data include percentages, averages, standard deviations, and for data from open-ended questionnaires to be processed as a whole and on a case-by-case basis. The study's findings showed that A case study on the growth of social services and residents' quality of life around a local government entity Krabi Province Sai Khao Municipality Khlong Thom District Overall, it was very good. When each factor was taken into account, it was discovered that savings in service had the highest average, followed by equality in service at a high level, and consistency and demand of service users had the lowest average at a high level.

**CITATION INFORMATION:** Dokmaihom, P., Kongdoug, R., Yamsrisuk, C., et al. (2023). Improving Social Services and Quality of Life of People in the Area Local Government Organizations: Case Study Sai Khao Subdistrict, Khlong Thom District, Krabi Province. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(3), 41.

# การพัฒนาการบริการด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชน ในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่

ภูชิต ดอกไม้หอม<sup>1</sup>, รัชชิตา คงด้วง<sup>1</sup>, สมพร นิ้วสกุล<sup>1</sup>, ยุสรอ โอมณี<sup>1</sup>, ชลิดา แยมศรีสุข<sup>1</sup> และคณะ<sup>1</sup>

<sup>1</sup> คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต; chalida.y@pkru.ac.th (ชลิดา)

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ ซึ่งมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรในพื้นที่เทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ จำนวน 9,560 คน และกลุ่มตัวอย่างโดยการเทียบตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเคอร์ซี และมอร์แกน ได้จำนวน 370 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) จากผู้บริหารเทศบาลตำบลทรายขาว สมาชิกสภาเทศบาลตำบลทรายขาว ข้าราชการ รวมทั้งพนักงาน เจ้าหน้าที่ จำนวน 15 คน เพื่อเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดนำมาประมวลผลเป็นภาพรวมและรายด้าน ผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาการบริการด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น :กรณีศึกษา เทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านความประหยัดในการให้บริการ อยู่ในระดับมากและด้านความสอดคล้องและความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

**คำสำคัญ:** การพัฒนา, การให้บริการ, ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต

**ข้อมูลการอ้างอิง:** ภูชิต ดอกไม้หอม, รัชชิตา คงด้วง, สมพร นิ้วสกุล, ยุสรอ โอมณี, ชลิดา แยมศรีสุข และคณะ. (2566). การพัฒนาการบริการด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชน ในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(3), 41.

## บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมีหน้าที่ในการพัฒนาด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ได้บัญญัติเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ใน มาตรา 250 โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลจัดบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนากิจการสาธารณะของท้องถิ่นอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดการบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดๆ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ซึ่งสอดคล้องกับ รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวรรค 4 และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและ ขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ และอำนาจดังกล่าวของ ส่วนราชการให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยในการจัดการบริการสาธารณะหรือกิจการมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และ อำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรูปแบบต่างๆ เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น แต่ถ้าหากว่าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐร่วมดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้มากกว่า การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ จะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือ หน่วยงานของรัฐร่วมดำเนินการก็ได้

สำหรับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ในยุคปัจจุบันก็เป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์กรปกครอง ส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 ซึ่งได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม 2 ครั้ง คือในปี พ.ศ.2542 และ พ.ศ.2546 กำหนดให้มีส่วนราชการ ส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเรียกว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีอยู่ทุกจังหวัดๆ ละ 1 แห่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมี พื้นที่ความรับผิดชอบทั่วทั้งจังหวัด นอกจากนี้ยังกำหนดให้พื้นที่ตำบลต่างๆ ที่มีความพร้อมและคุณสมบัติครบถ้วนให้ มีฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้จังหวัดกระบี่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกระดับ รวมทั้งเทศบาลตำบล ทราขายาว อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ รวมทั้งสิ้น จำนวน 13 แห่ง ซึ่งองค์กรเหล่านี้ มีความเป็นนิติบุคคลทำให้มี ความสามารถในการทำนิติกรรม และเกิดอำนาจหน้าที่รวมทั้งขอบเขตพื้นที่ในการใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติ ปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้

สำหรับสำนักงานเทศบาลตำบลทราขายาว อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่จัด ให้บริการสาธารณะเกี่ยวกับการพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตพื้นที่การให้บริการ โดยคณะ ผู้บริหารของเทศบาลได้กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาไว้หลายประเด็น แต่การดำเนินงานของเทศบาล ตำบลทราขายาวที่ผ่านมานั้นก็ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2540 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542 และ พ.ศ.2546 แต่ในช่วงเวลาที่ผ่านมายังไม่ปรากฏว่ามีการติดตามและประเมินการดำเนินงานเกี่ยวกับการ ให้บริการรวมทั้งการพัฒนาตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลตำบลทราขายาว อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ ใน ภาพรวมเกี่ยวกับการพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ ทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลผลการดำเนินงาน ดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนา การดำเนินงานตลอดจนการรายงานให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับทราบ คณะผู้วิจัยจึงได้ศึกษา และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานและการพัฒนา การให้บริการงานด้านต่างๆ โดยเฉพาะในประเด็นที่มี ความสำคัญและเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของประชาชนในพื้นที่เพื่อจะได้รวบรวมข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาการ ให้บริการด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นคณะผู้วิจัยส่วนหนึ่งซึ่งเป็นบุคคลที่อยู่ในพื้นที่ จึงมีความสนใจและ มีความต้องการที่จะ ศึกษาการพัฒนาการบริการด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลทราขายาว อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ เพื่อเป็นข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร และสมาชิกสภาเทศบาลตำบล ทราขายาวรวมทั้งพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตเนื้อหาการพัฒนาการบริการด้านสังคมและคุณภาพชีวิตที่

นำไปใช้การพิจารณา ปรับปรุง พัฒนาสังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ ตลอดจนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ที่จะนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางเพื่อประยุกต์ให้สอดคล้องกับสภาพของแต่ละพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยังพอใจของประชาชนยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาการพัฒนาการบริการด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่
- 2) เพื่อศึกษารวบรวมสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่

### ทบทวนวรรณกรรม

#### แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

สุนันทา สุนทรประเสริฐ (2554: 13) ได้กล่าวถึง การให้บริการ โดยสรุปได้ ดังนี้

หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะเท่านั้น เพราะนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ

หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ปฏิบัติบ้าง ไม่ปฏิบัติบ้างตามความพอใจของผู้บริการหรือปฏิบัติ

หลักความเสมอภาค กล่าวคือ การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

หลักความสะดวก กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549: 12) ได้อธิบายเอาไว้ว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตนแต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริการ/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ความสำเร็จความแตกต่างของสินค้าและการบริการต่างๆ ก่อให้เกิดผลประโยชน์และความพอใจแก่ลูกค้าที่มา

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546: 31) ได้เสนอแนวคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้บริการซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อมารับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่างๆ ในโอกาสต่อไป

วัชรารัตน์ สุริยาภิวัฒน์ (2546: 5) ให้ความหมายเอาไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป

ประนอม ถาวรเดช (2545: 8) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือ ผู้ให้บริการต้องมีอัธยาศัยไมตรีประกอบด้วยสิ่งเหล่านี้ คือ ทำในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่คาดฝันหรือให้บริการแบบบวก

วัลดา บินซาเวน (2543: 9) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน เป็นเรื่องของความพอใจ เป็นนามธรรม จับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม ตามแนวคิดทางด้านการบริการ ลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจ

กระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอน และทำอย่างไรประสบความสำเร็จนั้น คือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

สมิต สัจจนกร (2542: 13) ได้ให้ความหมายเอาไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้บุคคลต่างๆได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

จินตนา บุญบงการ (2542: 6) กล่าวว่า การบริการเป็นการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดียเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจ หรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

สุรศักดิ์ นานานุกูล (2538: 7 อ้างถึงใน กุลยา สงสวัสดิ์, 2544: 25) กล่าวว่า แนวความคิดในการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภณณ์ถือว่าคุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความสำคัญระดับสูงสุดทุกองค์กรที่ประสบความสำเร็จกำหนดคุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กรถ้ามีคุณภาพสามารถเอาชนะคู่แข่งและบรรลุเป้าหมาย

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538: 15 อ้างถึงใน ทันดร ธนะกุลบริภักดิ์, 2552: 8) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ พฤติกรรมกิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำหรือส่งมอบต่อให้อีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบการบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2521: 10 อ้างถึงใน ณีฐิยา สุภนิรัตน์ชัย, 2550: 11) กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนต่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ให้ควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2520: 12) ได้ให้ความหมายของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One-stop Service ว่า หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันในลักษณะส่งต่อระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดบริการเดียว

## วิธีการวิจัย

การพัฒนาการบริการด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: เทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ คณะผู้วิจัยใช้แนวคิดเกี่ยวกับ การให้บริการของ สุนันทา ทวีผล (2550: 13) ประกอบด้วย

- ความสอดคล้องและความต้องการของผู้ใช้บริการ
- ความสม่ำเสมอในการให้บริการ
- ความเสมอภาคในการให้บริการ
- ความประหยัดในการให้บริการ
- ความสะดวกในการให้บริการ

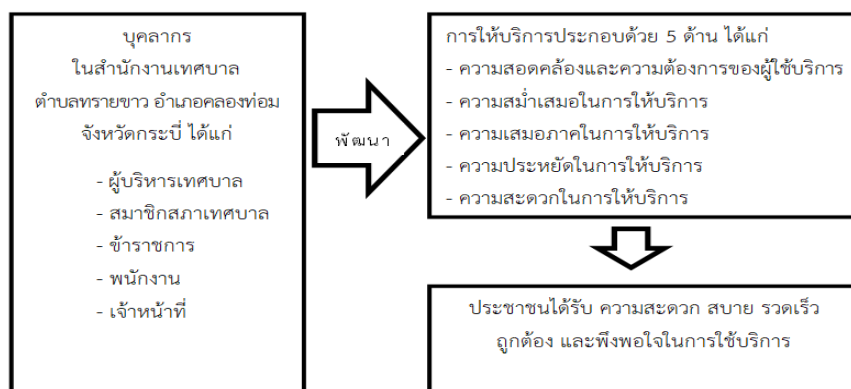
## การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษา ค้นคว้า บทความ แนวคิด ทฤษฎีและองค์ความรู้ด้านต่างๆ ตลอดจนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการบริการด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย ความสอดคล้องและความต้องการของผู้ใช้บริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความประหยัดในการให้บริการ และความสะดวกในการให้บริการ เพื่อจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม 3 ตอน ดังนี้ การวิจัยใน

ครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษา ค้นคว้า บทความ แนวคิด ทฤษฎีและองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ ตลอดจนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการบริการด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย ความสอดคล้องและความต้องการของผู้ใช้บริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความประหยัดในการให้บริการ และความสะดวกในการให้บริการ เพื่อจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

นอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนี้ คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) จากคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลทรายขาว สมาชิกสภาเทศบาลตำบลทรายขาว ผู้อำนวยการกอง ข้าราชการ รวมทั้งพนักงาน/เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลทรายขาว เพื่อเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่จะให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เกี่ยวกับการพัฒนา สภาพปัญหา และแนวทางการบริการด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: เทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### ผลการวิจัย

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ปรากฏดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 53.24 และเพศหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 46.76

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับประถมศึกษาศึกษามากที่สุด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.68 รองลงมา ระดับอนุปริญญา จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 34.05 และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรีต่ำที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.35

จำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 35 ปีขึ้นไปถึง 45 ปี มากที่สุด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 29.19 รองลงมา อายุ 18 ปีขึ้นไปถึง 25 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.02 และ อายุ 65 ปีขึ้นไปต่ำที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.54

จำแนกเป็นอาชีพ พบว่า อาชีพรับจ้างมากที่สุด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 39.19 รองลงมา อาชีพเกษตรกร จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.92 และ อาชีพรัฐวิสาหกิจต่ำที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.97

#### ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาการบริการด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: เทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่

การพัฒนาการบริการด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: เทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านความประหยัดในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และด้านความสอดคล้องและความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านความสอดคล้องและความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก พิจารณารายละเอียดในแต่ละประเด็น พบว่าการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ การแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้บรรลุความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็น การให้คำแนะนำหรือตอบคำถามสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านความสม่ำเสมอในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก พิจารณารายประเด็น พบว่าประเด็น การแสดงออกเกี่ยวกับความพึงพอใจจากการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ การเปิด/ปิดการบริการตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็น ความพร้อมของพนักงาน/เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก พิจารณารายประเด็น พบว่าประเด็น การบริการด้วยความเสมอภาคหรือเท่าเทียมกันของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็น การให้บริการที่สะดวกไม่ยุ่งยากในทุกขั้นตอน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านความประหยัดในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก พิจารณารายประเด็น พบว่าประเด็น การลดกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ การใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่ากับการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็น การกำหนดนโยบายลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านความสะดวกในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก พิจารณารายประเด็น พบว่าประเด็น สถานที่ให้บริการมีความเพียงพอปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ความสามารถของพนักงาน/เจ้าหน้าที่ในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็น การจัดทำป้ายบอกจุดที่ให้บริการไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

**ตอนที่ 3 การประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้**

ส่วนที่ 1 การประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการบริการด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ จำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความถี่ของแต่ละรายประเด็นเรียงจากมากไปหาน้อยเพียง 5 ลำดับ ประกอบด้วย

ด้านความสอดคล้องและความต้องการของผู้ใช้บริการ เรียงลำดับ ดังนี้ การให้บริการยึดติดปฏิบัติมากกว่าความคล่องตัว ความสะดวกในการติดต่อหรือติดตามความก้าวหน้าของการให้บริการ ความไม่ต่อเนื่องและความสอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ความเกรงใจหรือมุ่งเน้นบุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในการให้บริการ และความมุ่งมั่นและความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านความสม่ำเสมอในการให้บริการ เรียงลำดับ ดังนี้ ความสม่ำเสมอและต่อเนื่องของการให้บริการ ความสนใจและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ การปรับปรุงแนวทางการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการจำนวนมาก การกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ และการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ เรียงลำดับ ดังนี้ การเลือกปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการด้วยวิธีการต่างๆ การแบ่งแยกหรือจัดลำดับความสำคัญในการให้บริการ การให้บริการยังไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ การให้คำแนะนำแก่ผู้ที่มาใช้บริการค่อนข้างน้อย และความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการ

ด้านความประหยัดในการให้บริการ เรียงลำดับ ดังนี้ การให้บริการที่ใช้ทรัพยากรมากจนเกินไป การเรียกเก็บค่าบริการที่ไม่เหมาะสมจากผู้ให้บริการ ความล่าช้าและขั้นตอนในการให้บริการ การจัดลำดับขั้นตอนที่ง่ายและไม่ซับซ้อนต่อการให้บริการ และการดูแลเอาใจใส่เกี่ยวกับการใช้สาธารณูปโภค

ด้านความสะดวกในการให้บริการ เรียงลำดับ ดังนี้ การสร้างภาระและความยุ่งยากให้กับประชาชนผู้ให้บริการ การให้บริการที่ไม่หลากหลายในด้านต่าง ๆ กับผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการไม่สามารถเลือกใช้วิธีการให้บริการได้ตามที่ต้องการ การจัดสถานที่ให้สะดวก สบาย และง่ายต่อการให้บริการ และระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติที่มีมากเกินไป

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1) การพัฒนาการบริการด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสิงหา เกตุแก้ว (2556: บทคัดย่อ) ที่วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ที่พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของไสว ชัยบุญเรือง (2555: บทคัดย่อ) ที่วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลเกาะช้าง อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ที่พบว่า ผู้ที่มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลเกาะช้าง อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไพวัลย์ ชลาลัย (2550: บทคัดย่อ) ที่วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ที่พบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของธนาธิป สุมาลัย (2549: บทคัดย่อ) ที่วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของทิวา ประสุวรรณ (2547: บทคัดย่อ) ที่วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านแลงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก

คณะผู้วิจัยมีความเห็นว่าที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนั้นจะเป็นเพราะว่าพนักงาน/เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุนันทา ทวีผล (2550: 13) ที่กล่าวว่าความเสมอภาคในการให้บริการเป็นการจัดบริการให้กับผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนที่สามารถยกขึ้นเป็นข้อกล่าวอ้างกับอำนาจที่กระทำหรือไม่กระทำขององค์กรภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับความสะดวกสบายอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับผู้ให้บริการหรือประชาชนทุกระดับ หรือน่าจะเป็นเพราะว่าการให้บริการเป็นไปด้วยความเสมอภาคและไม่มีการเลือกปฏิบัติกับประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนพคุณ ดิลกภากรณ์ (2546: 12) ที่กล่าวว่า การให้บริการอย่างเสมอภาคนั้นเป็นการดำเนินการด้วยความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติตามกฎหมายที่ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน หรือน่าจะเป็นเพราะว่าการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดหรือใช้ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่คาดว่าจะได้รับ และการใช้จ่ายทรัพย์สินหรือทรัพยากรจะต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าโดยการวางแผนและเตรียมการเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการให้บริการด้านต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วและประหยัดเวลาในการ



ดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุนันทา ทวีผล (2550: 13) ที่กล่าวว่า ความประหยัดในการให้บริการเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดหรือใช้ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่คาดว่าจะได้รับเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยมีการณ์รองค้ำให้มีจิตสำนึกที่ดีในการใช้วัสดุ อุปกรณ์อย่างคุ้มค่า และการรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน รวมทั้งจะเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญในการนำมาปรับปรุงวิธีการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป หรือน่าจะเป็นเพราะว่าการให้บริการที่จำเป็นต้องรีบเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการต้องประหยัดให้มากที่สุดไม่นึกถึงกำไรจากการเรียกเก็บค่าบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจรัส สุวรรณมาลา (2539: 14) ที่กล่าวว่าความประหยัดในการให้บริการเป็นการให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้บริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพมีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไปและน่าจะเป็นเพราะว่าการวางแผนการดำเนินงาน สามารถช่วยเร่งระยะเวลาในการให้บริการ ช่วยประหยัดเวลาของการทำงานได้

ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับคณะผู้บริหาร ข้าราชการ และพนักงาน/เจ้าหน้าที่ของ เทศตำบลทรายขาว อำเภอลองท่อม จังหวัดกระบี่ ที่จะนำไปพัฒนาการให้บริการด้านสังคมและคุณภาพชีวิตให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยการนำเอาองค์ความรู้ หลักวิชาการ มาพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของจรัส สุวรรณมาลา (2539: 14) ที่กล่าวว่า การให้บริการ เป็นงานประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ โดยเฉพาะ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ หรือกฎหมายเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนั้น การให้บริการจะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการมีมาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ หรือการให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในกระบวนการดำเนินงานทำให้มีความสอดคล้องและความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536: 11) ที่กล่าวว่า หลักความสอดคล้องและความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นการกำหนดระเบียบปฏิบัติการใช้ดุลยพินิจของผู้ให้บริการให้เป็นไปตามอำนาจ โดยการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือผู้ให้บริการเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการมากกว่าการควบคุม โดยต้องผ่านในการพิจารณาและตัดสินใจหลายขั้นตอนหรือการใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ ที่มากมายเกินความจำเป็น และการดำเนินงานต้องสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นส่วนใหญ่ มิใช่เพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความสอดคล้องและความต้องการของผู้รับบริการ หรือน่าจะเป็นเพราะว่าพนักงาน/เจ้าหน้าที่ได้รับการกำกับ ควบคุม ดูแลการดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการด้านสังคมและคุณภาพชีวิตที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยให้การบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องตามระเบียบ และให้แล้วเสร็จในครั้งเดียวกันเพื่อมิให้เป็นภาระกับผู้รับบริการต้องมาติดต่อหลายครั้งจึงเกิดประสิทธิภาพในการบริการของหน่วยงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและเกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานให้กับผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## เอกสารอ้างอิง

- กรุงศรี กูรู. (2563). ผลกระทบของ Covid-19 ต่อเศรษฐกิจไทยและคนทำธุรกิจ SME สืบค้นจาก <https://sornordon.wordpress.com/2011/12/16/>.
- กาญจนา มีศิลปวิทย์. (2562). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและการตัดสินใจสั่งซื้ออาหาร ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์แมน ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารนิเทศสยามปริทัศน์.
- กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเขตคลองเตย ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติยา เหมงค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่ ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่2). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กุลยา ส่งสวัสดิ์. (2544). ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้ากรมแพทยทหารเรือ ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกตุวดี สมบูรณ์ทวี. (2561). ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารผ่านผู้ให้บริการ “Food Panda Application”วารสารจัดการสมัยใหม่.
- ขจร เจียรนัยพานิชย์. (2564). Algorithm & Content Trend. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ เอกสารการบรรยายเมื่อ วันที่ 9 มีนาคม 2564.
- จรรยาพร โปธิ์กลิ่น. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). การตรวจสอบผลการดำเนินงานกลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานเลขาธิการ สำนักนายกรัฐมนตรี.

**Data Availability Statement:** The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

**Conflicts of Interest:** The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

**Publisher’s Note:** All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



**Copyright:** © 2023 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).