มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน โดยได้กำหนดให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ซึ่งการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีจากภาครัฐ ทำให้การเข้าถึงภาครัฐง่ายขึ้นเนื่องจากมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วๆ ไป บอกถึงความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น อีกทั้งประชาชนมีการศึกษาที่สูงขึ้น อีกยังเป็นประเทศแห่งประชาธิปไตย ภาครัฐจึงต้องมีความโปร่งใสและรับผิดชอบต่อการทำงานมากขึ้น รวมทั้งการทำงานต้องมีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้จัดตั้งขึ้นตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 โดยการผนวกงานของหน่วยงานที่ทำงานด้านการพัฒนาสังคม การจัดสวัสดิการสังคม การพัฒนาศักยภาพของประชาชนชุมชน การส่งเสริมสถาบันครอบครัว และการสร้างจิตสำนึกของประชาชนในชาติให้เอื้ออาทรต่อกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการงานทางด้านสังคมของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอิสระในกำกับของรัฐ ให้รวมเป็นหน่วยเดียวกัน เพื่อเป็นเจ้าภาพดูแลรับผิดชอบงานด้านสังคม อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลในการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาสังคม การสร้างความเป็นธรรมและความเสมอภาคในสังคม การส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพ และความมั่นคงในชีวิตสถาบันครอบครัวและชุมชน ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้ามารวมเป็นกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงต้องปรับเปลี่ยนภารกิจใหม่ให้สอดคล้องตามอำนาจหน้าที่ของกระทรวง (สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2547 : 1)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการบริหารราชการส่วนภูมิภาคของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2545 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2547 ซึ่งปรับเปลี่ยนมากจากสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดในสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเดิมส่วนใหญ่เป็นงานให้บริการช่วยเหลือและจัดสวัสดิการแก่ คนชรา คนไร้ที่พึ่ง สตรี ครอบครัว ผู้ขาดโอกาสทางสังคม ครอบครัวผู้มีรายได้น้อย ประชาชนผู้ประสบปัญหาทางสังคม การสงเคราะห์และพัฒนาชาวเขา การสงเคราะห์และฟื้นฟูผู้ประสบภัย และการสงเคราะห์ช่วยเหลือครอบครัวยากจนให้มีที่ดินประกอบอาชีพในนิคมสร้างตนเองเป็นต้น การให้บริการสังคมที่กล่าวมาเป็นการทำงานในลักษณะหน่วยปฏิบัติต่างจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่เป็นหน่วยงานในลักษณะงานด้านวิชาการ และมีอำนาจหน้าที่ดังนี้ (สุธาพร ศิริชยาพร และคณะ. 2549 : 5-6)

1. ศึกษาวิเคราะห์และรายงานสถานการณ์ทางสังคมและเศรษฐกิจ เพื่อการกำหนดนโยบายระดับจังหวัด รวมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไข

2. ประสานการจัดทำแผนงาน โครงการและกิจกรรมด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวง

3. ส่งเสริมและการประสานการดำเนินงาน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามภารกิจและเป้าหมายของหน่วยงานในกระทรวง

4. ส่งเสริม สนับสนุนและประสานการดำเนินงานกับองค์กรเครือข่ายในจังหวัด ทั้งภาครัฐและเอกชน

5. ส่งเสริมประสานงานและดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม รวมทั้งส่งต่อให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมาย

6. เป็นศูนย์ข้อมูลด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในระดับจังหวัด

7. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้มีการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวกับการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์รวมทั้งความก้าวหน้าทางวิชาการ และผลการปฏิบัติงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

8. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

รัฐบาลได้กำหนดสมรรถนะหลักของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (Core competency) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ให้ถือปฏิบัติ คือ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2550 : 10)

1. จิตมุ่งบริการ ความหมาย บริการด้วยความเต็มใจ เสมือนว่าให้บริการคนในครอบครัวของตนเองเพื่อมุ่งประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ

2. พัฒนาตนอย่างต่อเนื่อง ความหมาย พัฒนาตนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถเท่าทันข้อมูล ข่าวสาร และเทคนิควิธีการสมัยใหม่

3. ทำงานอย่างมีส่วนร่วม ความหมาย ทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายใน และภายนอกกระทรวงฯ เพื่อเชื่อมโยงงามที่ทำอยู่ให้มีความสัมพันธ์กับภาพรวมของสังคม

4. มีคุณธรรม ความหมาย ทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีความโปร่งใสยึดมั่นในระเบียบแบบแผนปฏิบัติที่ดีงามของกระทรวงฯ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

5. มุ่งผลสัมฤทธิ์ ความหมาย มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดโดยพยายามอย่างยิ่งยวดที่จะเอาชนะปัญหา อุปสรรคต่างๆ ที่ขัดขวางมิให้งานบรรลุผลสำเร็จ

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นหน่วยงานของรัฐ มีหน้าที่ให้บริการสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์แก่ผู้ด้อยโอกาส ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ คนไร้ที่พึ่ง ผู้ประสบปัญหาทางสังคม โดยการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในรูปแบบสถานสงเคราะห์และการประสานงานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งเสริม สนับสนุนให้ชุมชนและท้องถิ่นจัดสวัสดิการสังคมเพื่อกลุ่มเป้าหมายที่มีปัญหาทางสังคม สามารถดำรงชีวิตและพึ่งตนเองได้อย่างมีศักดิ์ศรีของมนุษย์ ในการมารับบริการของประชาชนที่มาขอรับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงมีภาระหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ต้องให้บริการในการดูแลสวัสดิการของสังคม สำหรับเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสใน 16 อำเภอ ของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อพิจารณาสถิติผู้มารับบริการย้อนหลังในปี พ.ศ. 2548 จำนวนผู้มารับบริการ จำนวน 568 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.58 ของประชากรที่มารับบริการ ในปี พ.ศ. 2549 จำนวนผู้มารับบริการ จำนวน 982 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.6 ของประชากรที่มารับบริการ ซึ่งมีอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 12.10 ซึ่งมีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้น ร้อยละ 15.89 ในปี พ.ศ. 2550 (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2550 : 15)

ดังนั้นจากการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จะได้รับการประเมินจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการซึ่งประกอบด้วยกระบวนการ 4 ด้าน คือ ด้านอัธยาศัยและการเอาใจใส่ของของผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งกระบวนทั้ง 4 ด้าน ดังกล่าวข้างต้นส่งผลต่อการปฏิบัติราชการของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ต้องมุ่งเน้นให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์และเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐและเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาแนวทางการพัฒนา การให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ประสบปัญหาสังคมให้ได้รับการบริการที่ดีสมกับคำที่ว่า “สังคมไทยไม่ทอดทิ้งกัน” บริการด้วยความเต็มใจ เสมือนว่าให้บริการคนในครอบครัวของตนเองเพื่อมุ่งประโยชน์สูงสุดของประชาชนผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. พัฒนาแนวทางการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคง ของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความสำคัญของการวิจัย

การพัฒนาคุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในปัจจุบัน ทำให้องค์กรและบุคลากรเกิดการพัฒนาตนเอง เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการมารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งทางหน่วยงาน ยังไม่เคยมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อสนองตอบผู้มารับบริการอย่างดีที่สุด

ขอบเขตการวิจัย

1. หน่วยในการวิเคราะห์ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระหว่างวันที่ 12 - 31 มกราคม พ.ศ. 2551
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2.1 ประชากรที่ทำการศึกษา คือประชาชนที่มารับบริการ ที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ 2551 ระหว่างวันที่ 12 - 31 มกราคม พ.ศ. 2551 รวมจำนวน 1,460 คน (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2550 : 15)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ 2551 ระหว่างวันที่ 12 - 31 มกราคม พ.ศ. 2551 โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2548 : 47) กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 314 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนทุกรายที่มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จนครบจำนวน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มาขอรับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ด้านการติดต่อราชการ เรื่องที่ขอรับบริการ

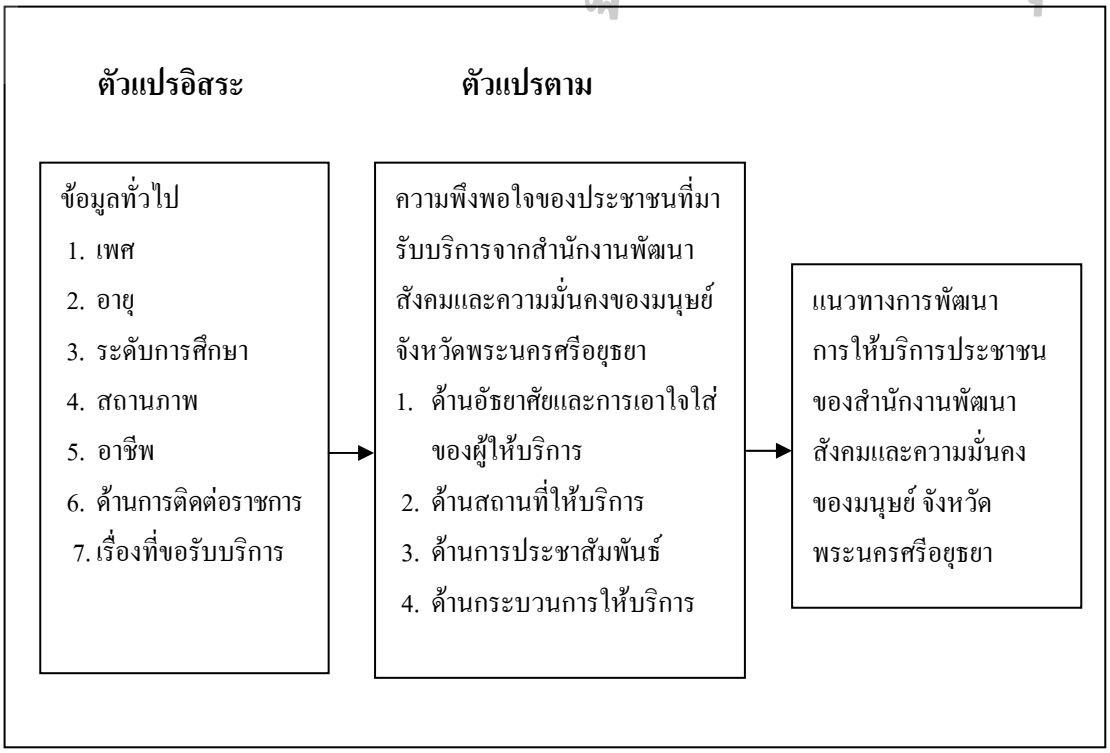
3.2 ตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านอัธยาศัยและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการให้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้จากบทที่ 2 เรื่อง แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และแนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ศึกษาคาดว่า หากได้มีการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอัธยาศัยและการเอาใจใสของผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยใช้แบบสอบถามด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จะทำให้ได้แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สามารถกำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ได้นำแนวคิด ทฤษฎี สภาพปัญหาและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ มากำหนดกรอบในการวิจัยได้ดังภาพประกอบ 1

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยาใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านอัธยาศัยและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการให้บริการ และวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2. ความพึงพอใจต่อการบริการด้านอัธยาศัยและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ หมายถึง ระดับของความรู้สึกพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในเรื่องการเอาใจใส่ปัญหาของประชาชนผู้รับบริการ การอำนวยความสะดวก การปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม การให้คำแนะนำให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงเรื่องที่มาขอรับบริการอย่างชัดเจน

3. ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสถานที่ให้บริการ หมายถึง ระดับของความรู้สึกพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

พระนครศรีอยุธยา ในเรื่องความสะอาดเรียบร้อย สถานที่ตั้งหาง่ายต่อการมาติดต่อราชการ มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ไว้คอยรับบริการอย่างเพียงพอ มีการจัดบริการน้ำดื่ม มีห้องสุขาเพียงพอ

4. ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ระดับของความรู้สึกพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในเรื่องการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการช่วยเหลือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนการติดต่อราชการ มีแผ่นผับประชาสัมพันธ์งานของหน่วยงาน

5. ความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ระดับของความรู้สึกพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการบริการ สงเคราะห์เรื่องต่างๆ มีกระบวนการแจ้งความช่วยเหลือ การช่วยเหลือตรงความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

6. แนวทางการพัฒนาการให้บริการหมายถึง กระบวนการในการนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์สังเคราะห์เพื่อการวางแผนในแนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

7. ประชาชนผู้มารับบริการ หมายถึง ประชาชนทุกเพศ ทุกกลุ่มอายุ ที่ประสบปัญหาทางสังคมในด้านต่างๆและเข้ามาขอรับบริการที่เกี่ยวข้องในเขตรับผิดชอบของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในกลุ่มต่างๆ ได้แก่ เด็กและเยาวชน ผู้ด้อยโอกาส สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ประสบปัญหาทางสังคม

8. สถานที่ให้บริการ หมายถึง สถานที่ให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีที่ตั้งหาง่าย มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอ ในการรอรับบริการ มีน้ำดื่มบริการ มีตู้รับความคิดเห็นในการบริการ สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

9. ประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสื่อสารการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยาทราบถึงกระบวนงานของสำนักงาน มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร แผ่นพับ และประกาศต่างๆ อย่างชัดเจน

10. กระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มารับบริการในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

11. อัธยาศัยและการเอาใจใส่ หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการ และการอำนวยความสะดวกในการมาขอรับบริการด้วยความจริงใจ ยิ้มแย้ม แต่งกายเหมาะสม และการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

12. การบริการของสำนักงาน หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดำเนินการให้กับผู้มารับบริการ ตามกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เด็กและเยาวชน ผู้ด้อยโอกาส สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ประสบปัญหาทางสังคม

13. ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ทุกคนในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

14. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา หมายถึง หน่วยงานในสังกัดส่วนภูมิภาค ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่มีที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้บริการ ช่วยเหลือ สงเคราะห์ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายและผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และใช้ชื่อย่อว่า สนง.พมจ.อย.

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ได้แนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้มีคุณภาพและการบริการที่ดีต่อไป

3. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดจากการรับบริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา