



รายงานการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน
อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์กรภาครัฐตามกรอบการปฏิรูปเพื่อพัฒนาระบบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เพื่อให้เกิดผลดีแก่ประชาชนผู้รับบริการ ภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบคุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองและการปรับปรุงและพัฒนาการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People center) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นแนวนโยบายเชิงรุก (Proactive) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการเสริมแรง (Reinforcements) ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักการของผลกระทบ (Law of Effect) ที่กล่าวไว้ว่า “บุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือมีความพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะกระทำพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก” ดังนั้น กระบวนการเสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) จึงเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญที่จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการปรับปรุงและพัฒนาการบริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานภาครัฐต่อไป ซึ่งจากการประเมินครั้งนี้ สรุปได้ดังนี้

1. สรุปผลการประเมิน

1.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวมและในแต่ละงาน โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 9 คะแนน จำแนกตามงานที่ประเมินได้ดังนี้

1.1.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมมากกว่างานด้านบริหารจัดการด้านขยะ) มีค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 9 คะแนน โดยพึงพอใจการให้บริการงานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมมากกว่างานด้านบริหารจัดการด้านขยะ (ค่าเฉลี่ย 4.66 และ 4.65) ตามลำดับ

1.1.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 9 คะแนน

1.1.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 9 คะแนน

1.1.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 9 คะแนน

1.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 9 คะแนน จำแนกตามด้านที่ประเมินได้ดังนี้

1.2.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 9 คะแนน

1.2.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 9 คะแนน

1.2.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 9 คะแนน

1.2.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 มีระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ 9 คะแนน

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ดังนี้

2.1 งานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม และงานบริหารจัดการด้านขยะ) ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง จัดให้มีช่องทางการบริการในวันหยุดและนอก

เวลาราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้จัดให้มีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน และจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ เป็นต้น

2.2 งานด้านโยธา ควรให้บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด จัดให้มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง จัดให้มีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ และจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ เป็นต้น

2.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรให้บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด จัดให้มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ จัดให้มีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน และจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ เป็นต้น

2.4 งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) ควรให้บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง จัดให้มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ ควรมีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน ควรสถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ และจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ 2564 นี้ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ได้มีการประเมินตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามงานที่ให้บริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข (งานสุขภาพตำบลและสิ่งแวดล้อม และงานด้านบริหารจัดการด้านขยะ) งานโยธา งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและงานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) โดยมีจุดประสงค์เพื่อใช้ผลจากการประเมินเป็นสารสนเทศในการกำหนดแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ต่อไป

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ที่ได้ไว้วางใจและมอบหมายให้คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้ ขอขอบคุณท่านผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้ช่วยตรวจสอบและให้คำปรึกษาแนะนำในการศึกษาเป็นอย่างดี ขอขอบคุณท่านรองนายก เจ้าหน้าที่และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ทุก ๆ ท่านที่ได้ช่วยเหลือ สนับสนุน ประสานงานและอำนวยความสะดวกในการศึกษา ขอขอบคุณผู้นำชุมชนและประชาชนชาวตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ทุก ๆ ท่านที่ได้ให้ความร่วมมือและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นอย่างดี และขอขอบคุณคณะผู้ศึกษาทุกท่านที่ได้ร่วมกันดำเนินการศึกษาตามกระบวนการและขั้นตอนจนสำเร็จด้วยดี

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ภูมิหลัง	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	4
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	15
2.3 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล	29
2.4 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลศรีฐานอำเภอป่าติ้วจังหวัดยโสธร....	34
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	
3.1 รูปแบบการดำเนินการศึกษา	44
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	45
3.4 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ	46
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	47

สารบัญ (ต่อ)

หัวเรื่อง	หน้า
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
3.8 เกณฑ์ในการแปลความ	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในภาพรวม และจำแนกตามงานที่ประเมิน	53
4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในภาพรวม และจำแนกตามด้านที่ประเมิน	54
4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร จำแนกตามงาน และด้านที่ประเมิน	55
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะ ของประชาชน	69
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	71
5.2 วิธีดำเนินการศึกษา	71
5.3 สรุปผลการศึกษา	72
5.4 อภิปรายผล	76
5.5 ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	88
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมการศึกษา	99

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	แสดงจำนวนครัวเรือนและประชากร จำแนกตามหมู่บ้านของตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร 36
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ 52
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้การให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและ จำแนกตามงานที่ประเมิน 54
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลศรีฐานอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและ จำแนกตามด้านที่ประเมิน 55
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณสุข ในภาพรวม (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมและงานบริหารจัดการด้านขยะ) จำแนกตามด้านที่ประเมิน 56
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม) จำแนกตามด้านที่ประเมิน..... 58
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานบริหารจัดการด้านขยะ) จำแนกตามด้านที่ประเมิน..... 60
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา จำแนกตามด้านที่ประเมิน 62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามด้านที่ประเมิน 65
4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการ สงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) จำแนกตาม ด้านที่ประเมิน 67

สารบัญแผนภูมิ

แผนภาพที่

หน้า

2.1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา 43

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ภูมิหลัง

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Self Government) เป็นรูปแบบของการบริหารราชการแผ่นดินที่มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาประเทศและมีความสำคัญต่อการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวม ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ ให้อิสระแก่ท้องถิ่นปกครองตนเอง ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้กำหนดหลักการไว้ในหมวด 14 มาตรา 249-254 แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง มีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับวิระศักดิ์ เครือเทพ (2548 : 13-19) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่นถือเป็นเครื่องมือในการปรับโครงสร้างอำนาจรัฐประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้ชุมชนและท้องถิ่นมีอำนาจการปกครองตนเองโดยปลอดจากการแทรกแซงของรัฐบาลหรือองค์กรใด ๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การใช้อำนาจรัฐในชุมชนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายตามระดับพัฒนาการของชุมชนแต่ละแห่งได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่นก็คือ เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การพัฒนาและการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคม วัฒนธรรมและความหลากหลายทางชีวภาพ เพื่อการสร้างสมดุลแห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคสมัยแห่งประชาธิปไตยและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มี 3 ประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคลและการบริหารการเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณสุขระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้

คำปรึกษา สนับสนุนและกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐาน บริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมี 5 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีการจัดความสัมพันธ์ในเชิงบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันออกไป โดยมีพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง

การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 ปี 2562 ว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐและตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวก การให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันต้องเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย เนื่องจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐที่ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาลในลักษณะที่เสริมแรงกันไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค ส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการรวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นได้รวดเร็วกว่า เช่นเดียวกันระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงานด้วย

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานภายใต้

นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคลมีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษาและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดี มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรด้วยความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมดำเนินการและติดตาม ตรวจสอบเพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่า ประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศจะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกันและส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศก็มีการจัดสรรงบประมาณเป็นค่าตอบแทนให้ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 ข้อ 7 มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นอาจจัดสรรเงินให้เป็นเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นได้ ในมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล คือ การทำงานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการสนองต่อความต้องการและการวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการและการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ โดยเฉพาะการประเมินในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลต้องประสานงานกับสถาบันภายนอกที่เป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ดังนั้น เพื่อให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดีที่สามารถสนองเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.

2542, พ.ศ. 2546, พ.ศ. 2552 และพ.ศ. 2562 องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร จึงได้ร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จัดให้มีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามภารกิจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมและงานบริหารจัดการด้านขยะ) งานด้านโยธา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) ทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และใช้ผลการประเมินเป็นสารสนเทศสำหรับการวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร กำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.2.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมและงานบริหารจัดการด้านขยะ) งานด้านโยธา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) ตามกรอบการประเมินในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ กำหนดขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ตามภารกิจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข

(งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมและงานบริหารจัดการด้านขยะ) งานด้านโยธา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) โดยประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 9 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 6,220 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 9 หมู่บ้าน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1973, pp.125) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 376 คน และสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

1.3.3 ตัวแปรที่ศึกษา

3.3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ

3.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมและงานบริหารจัดการด้านขยะ) งานด้านโยธา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและงานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์)

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.2 ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว เป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง และบริการอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด

1.4.3 ช่องทางการให้บริการ หมายถึง จัดให้มีการบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์ ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้บริการจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ การศึกษาถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการจึงมีความสำคัญที่จะช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

คอตเลอร์ (Kotler, 1999 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เขาเห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของ

ของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

เชลลี (Shelly. 1975 : 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

อเนก กลยณี (2542 : 13) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น ๆ

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 : 1) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจและสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550 : 11) สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

คมสัน อินทเสน และคณะ (2560 : 8) สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนจนทำให้เกิดความสุข ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน เกิดขวัญและกำลังใจ ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดีหรือรู้สึกมีความสุขกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่กำลังกระทำ หรือกำลังได้รับ ซึ่งหากผลลัพธ์นั้นเป็นไปตามคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจและทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน ตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้

2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจ มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีไว้ ดังนี้

ซาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 15) กล่าวว่า ความสำเร็จสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานสำเร็จ ผู้บริการควรดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 130) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) การรับรู้ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

2) ความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลาทำงานสายและขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3) ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

สุรียา พุฒพวง (2547 : 3) กล่าวว่า หน้าที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้นจะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้

1) มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ

2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

3) มีความสามัคคี น้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่แตกแยกเป็นก๊กเป็นเหล่า

4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

อินทิรา เฟ็งแก้ว (2548 : 12-13) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการและได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้

1) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงาน

2) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกันและต่อองค์กรหรือหน่วยงาน

3) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์และมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน

4) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน

5) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดการช่วยเหลือหนุนหนุนกระเปียบข้อบังคับสามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี

6) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความศรัทธาในองค์การที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน

7) ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ
เสถียร เหลืองอร่าม (2549 : 88) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่องานและองค์การได้ 7 ประการ ดังนี้

1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

2) สร้างความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์การ

3) เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมพฤติกรรมกรรมการกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม

4) สร้างสามัคคีธรรมในหมู่และก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคีตั้งที่ว่า สุขา สังข์สสะ สามัคคี อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้

5) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

6) เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะและองค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ

7) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

สมบูรณ์ พรธนาภพ (2540 : 167) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญ คือ จะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากรได้ 6 ประการ ดังนี้

1) ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

2) ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว

3) ความตั้งใจ เอาใจใส่และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว

4) ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่เกิดต่อการหยุดงานของตนเอง คือ จะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น

5) ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม

6) ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหารือเพื่อการเตรียมงานและแก้ปัญหาต่าง ๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความก้าวหน้าของงานการพัฒนาคุณภาพของการบริการและช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ ช่วยสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กร

2.1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2547 : 98) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคนในองค์กรดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้

- 1) หน่วยงานที่มีการนิเทศใกล้ชิด รวดเร็ว เพียงพอและทั่วถึงหรือไม่
- 2) คนงานมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ตนทำหรือไม่
- 3) คนงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
- 4) มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับหรือไม่
- 5) มีค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใดทั้งทางด้าน

เศรษฐกิจและสังคม

- 6) สุขภาพทางกายและจิตใจโดยทั่วไปของคนงานเป็นอย่างไร

คูเปอร์ (Cooper. 1985 : 31 – 33) กล่าวว่า ความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ คือ

- 1) ทำงานที่ตนสนใจ
- 2) มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
- 3) มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 4) สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
- 5) ความสะดวกในการไป-กลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
- 6) การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจการควบคุม การปกครองและโดยเฉพาะ

อย่างยิ่งเป็นคนที่ยกย่องนับถือ

ยี่เซลลี และบราวน์ (Ghiselli, & Brown. 1992 : 430 – 433) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

- 1) ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
- 2) สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
- 3) ระดับอายุ จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และ 45 – 54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น

4) รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ

5) คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อการเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

ล๊อค (Lock. 1976 : 132), และ มิลตัน (Milton. 1981 : 159) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกัน 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1) ด้วงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในด้วงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จและการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2) เงินเดือน (money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ

3) การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การและหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4) การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงานและความเชื่อถือในผลงาน

5) ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การมีบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษายาบาล การให้วันหยุดงานและการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน

6) สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

7) การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือแนะนำให้คำปรึกษาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8) เพื่อนร่วมงาน (co - workers) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านความรู้ความสามารถและมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9) บริษัทและการบริหารงาน (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์การ เงินเดือนและนโยบายในการบริหารงานขององค์การ

สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ งาน รายได้ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การได้รับการยอมรับนับถือ สวัสดิการ สภาพการทำงาน การสนับสนุนและการเสริมแรง เพื่อนร่วมงานและการบริหารจัดการ

2.1.4 การวัดความพึงพอใจ

ภนิดา ชัยปัญญา (2541 : 55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยาท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

ปริญญา จเรรัตน์, วิโรจน์ ฤทธิฤชัย, อานุกาฬ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551 : 3) กล่าวไว้ว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงานและเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่งซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยาท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งแต่ละวิธีจะมีแบบแผนการปฏิบัติเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริงของความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่า มีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบ

2.1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 18) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในบริการหมายถึง ความถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือซื้อ สู้แล้วรายก็ได้รับหนังสือซื้อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอาจมีหลายระดับทั้งที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง เป็นไปตามความคาดหวังหรืออาจได้รับการบริการเกินความคาดหวัง เป็นต้น

2.1.6 แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 18 – 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การโดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ทั้งในด้านการบริหารการตลาดและการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิง

กลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์กร เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ผู้บริหารองค์กรควรมีการกำหนดยุทธศาสตร์ เป้าหมายและพัฒนารูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลและใช้ข้อมูลและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานบริการอย่างจริงจัง เพื่อให้สามารถให้บริการที่สนองความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.2.1 ความหมายการบริการสาธารณะ

ปฐม มณีโรจน์ (2543 : 5) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะเป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 477) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ซึ่งถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่ได้มีการเป็นเจ้าของ และกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้

เลิฟล็อก, ไรท์ (Lovetock, & Wright. 1999 : 50) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ที่สร้างคุณค่าและให้ประโยชน์กับผู้บริโภคในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์จากการบริการหรืออาจได้จากสินค้าก็ได้

ยุพาวรรณ วรณวณิชย์ (2548 : 12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ความแตกต่างในกระบวนการ (process) และความแตกต่างในผลลัพธ์ (output) กล่าวคือ กระบวนการผลิตสินค้า ผู้บริโภคไม่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตในขณะที่การผลิตบริการ ผู้บริโภคเป็นปัจจัยนำเข้าไปในกระบวนการผลิต ส่วนผลลัพธ์นั้นการผลิตสินค้าจะได้สิ่งที่มีตัวตนสัมผัสได้ แต่การผลิตบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547 : 316) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การส่งมอบมูลค่า (values) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัทเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

วีระรัตน์ กิจเลิศไพบุลย์ (2547 : 14) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการณ์ที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัว

สินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้สิ่งที่เสนอให้มันเป็นการกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2546 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546 : 4) กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง วิธีของการสร้างบริการขึ้นมาและส่งมอบให้แก่ลูกค้าที่สนใจเพราะสิ่งที่ป้อนเข้า (input) และผลผลิตจากกระบวนการ (output) เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 : 6 - 7) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมที่ส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่ทำเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นๆ ที่มาใช้บริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจและความรู้สึกยินดีจากการได้รับบริการจากองค์กรนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ

2.2.2 ลักษณะของการบริการ

ได้มีผู้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

สุธี นาทรรทัต (2540 : 585) กล่าวไว้ว่า ลักษณะของบริการไว้ดังนี้

1) จับต้องไม่ได้ (intangibility) ลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันระหว่างสินค้าและบริการ หมายถึง บริการเป็นเรื่องของสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากผู้ซื้อไม่สามารถเห็น รู้สึกทดสอบหรือสัมผัสกับบริการได้เช่นเดียวกับการซื้อสินค้า เช่น บริการศัลยกรรมเสริมความงาม ผู้รับบริการไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสบริการได้ก่อน แม้ว่าจะสามารถเห็นและสัมผัสส่วนประกอบที่จับต้องได้ของการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เป็นต้น

2) มีความเป็นอเนกพันธ์ (heterogeneity) เนื่องจากบริการคือผลงานของมนุษย์ที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งแต่ละคนก็มีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวกันอาจจะให้บริการต่างกันถ้าเป็นเรื่องที่ต่างกรรมต่างวาระกัน เช่น การให้บริการของช่างตัดผมคนเดียวกันซึ่งให้บริการกับลูกค้าคนเดิมซึ่งเป็นลูกค้าประจำในแต่ละครั้งของการรับบริการลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้น การตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าบริการที่ลูกค้าจะได้รับจะมีลักษณะอย่างไร เช่น การซื้อ

บัตรเข้าชมการแข่งขันกีฬาไม่อาจจะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่า การแข่งขันจะสนุกสนานและน่าตื่นเต้นเพียงใด ดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าวในการขายบริการจึงต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับการวางแผนที่จะให้บริการมากเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่จะให้กับลูกค้ามีคุณภาพดีเท่าเทียมกันและโดยสม่ำเสมอ

3) การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน (simultaneous production and consumption) ด้วยเหตุที่สินค้าต้องมีการผลิตก่อน-หลัง จากนั้นจึงขายและเกิดการบริโภคสำหรับบริการ ส่วนมากจะขายก่อนแล้วจึงผลิต (ให้บริการ) และบริโภค (รับบริการ) ในเวลาเดียวกัน เช่น การใช้บริการของสายการบิน ผู้โดยสารต้องซื้อตั๋วโดยสารก่อนและเมื่อถึงเวลาเดินทางบริษัทสายการบินจะให้บริการ ในขณะที่เดียวกับการรับบริการของผู้โดยสารก็จะเกิดขึ้นพร้อมกัน บ่อยครั้งที่ไม่สามารถแยกเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้ ดังนั้น ลักษณะการบริการแบ่งแยกไม่ได้ (การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน) ในความหมายทางการตลาดทำให้การขายบริการต้องเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการจึงทำให้การขายทำได้ในปริมาณจำกัด

4) ความไม่คงทน (perishability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่คงทนและไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้ เช่น ที่นั่งในโรงภาพยนตร์ในแต่ละรอบ ถ้าไม่มีผู้เข้าชมโรงภาพยนตร์ก็เสียเปล่า เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งเหล่านี้ก็เป็นเรื่องสูญเปล่า เรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ไม่ได้ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าสามารถเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้าและนำมาขายได้ในวันต่อไปได้ หรือผู้บริโภคสามารถส่งสินค้าที่ซื้อไปแล้วถ้าไม่ได้รับความพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543 : 143) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็น รู้สึกได้ ยิน ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้น ปัญหาของการบริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบริการจะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการ รวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถบอกต่อไปต่อบุคคลใกล้ชิด

2) ไม่สามารถแบ่งแยกให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลาโดยกลยุทธ์การให้บริการ คือ การกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3) ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ อย่างไร ทำให้เกิดพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (product planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือ กิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้ามีความต้องการสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือการบริการไม่ทันใจหรือการไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคาและการส่งเสริมการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 479) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ 4 ประเภท ดังนี้

1) มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว ซึ่งการบริการเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริหาร พนักงานขาย เป็นต้น โดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรมการบริการ เป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้วมันจะไม่มีการเคลื่อนไหวอีก ซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยการสังเกตปฏิกริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2) มีลักษณะที่ไม่คงทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใด แม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปโดยทันทีทันใด

3) มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่จีรังยั่งยืน ดังนั้นการบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมียูบแบบของการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับบริการนั้น ๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการก็ไม่เรียกว่า การบริการ

4) มีขอบเขตไม่ชัดเจน เป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดไม่ชัดเจน ดังนั้น เมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่า การให้บริการอาจถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น

สรุปได้ว่า การบริการมีลักษณะเป็นนามธรรม เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ รูปแบบไม่ตายตัว ไม่คงทนและไม่มีขอบเขตที่ชัดเจน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การวางแผนและการส่งเสริมการบริการ

2.2.3 องค์ประกอบของการบริการ

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศ์ศิลป์ (2547 : 322) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1) สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่

1.1) การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

1.2) สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการและสภาพห้องน้ำ ซึ่งสถานที่เหล่านี้ของหน่วยบริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

2) การประชาสัมพันธ์จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3) กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการ ที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใสและสะดวก

4) พฤติกรรมและวิธีการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการเพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

4.1) บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย

4.2) การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2546 : 13) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวมจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ, ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร, กระบวนการและกิจกรรม, ผลผลิตหรือตัวบริการ, ช่องทางการให้บริการและผลกระทบต่อผู้รับบริการ

กิลเบิร์ต และเบิร์ดเฮด (Gilbert, & Birhead) (อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. 2538 : 1 – 9) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะเมื่อพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ มีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 4 ด้าน คือ

1) ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2) กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3) ผล (results) หรือผลผลิต (impacts) หมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4) ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ

สรุปได้ว่า การบริการมีองค์ประกอบที่หลากหลายอย่าง ทั้งในด้านอาคารสถานที่ กระบวนการ บุคคล ทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ กิจกรรมและผลกระทบที่เกิดจากการบริการ

2.2.4 หลักการและแนวทางในการบริการ

มิลล์เล็ท (Millet. 1954 : 112-114) กล่าวไว้ว่า การบริการสาธารณะที่น่าพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นพึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably service) คือ การให้บริการของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนาจความสะดวกอย่างเสมอภาค โดยไม่แยกเพศ อายุและอื่น ๆ รวมถึงการใช้วาจาที่สุภาพกับทุกคน

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอบริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ รวมถึงที่จอดรถ ในเรื่องนี้ มิลล์เล็ท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ต้องบริการให้แล้วเสร็จและมีการติดตามผล

5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือสื่อสารที่ก้าวหน้า ให้มีการแสดงความคิดเห็น เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมอยู่เสมอให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอยู่เสมอ เป็นต้น

โชติช่วง ภิรมณ์ (2548 : 9-10) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า การบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดด้านการบริการแบบต่าง ๆ ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเป็นธรรม คือ การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าเท่าเทียมกัน

2) การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะจำเป็นรีบด่วน

3) การให้บริการอย่างพอเพียง คือ ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากรและวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัว บริการต่อความสนใจของสาธารณชน

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการพัฒนางานทั้งการบริการคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 32) และกุลธนา ธนาพงศ์ธร (2542 : 28) กล่าวไว้ว่า หลักการและแนวทางให้บริการในการให้บริการกับผู้รับบริการมี ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

กำพล เกียรติปฐมชัย (2548 : 57) กล่าวไว้ว่า หลักของการบริการที่ดี 3 ประการ ดังนี้

1) ความน่าเชื่อถือ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพอใจได้

2) การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3) ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะได้รับ

ชูศรี ออสตรีย (2542 : 4) และจินตนา บุญงการ (2545 : 40) ได้สรุปความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

V =Voluntariness manner สมัยครใจ เต็มใจที่จะให้บริการ

I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าเกิดความประทับใจ

สรุปได้ว่า การบริการที่ดีควรมีหลักการหลาย ๆ รูปแบบ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องและความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

2.2.5 คุณภาพการให้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 492) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ 2 ส่วน คือ ให้บริการอะไร และให้บริการอย่างไร ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ว่า คุณภาพของการบริการจะดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expected quality) ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการ ดังนี้

- 1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะในงานบริการที่สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน
- 2) ทักษะและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและช่วยแก้ปัญหาในทันที
- 3) การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่
- 4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้
- 5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติและผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทัน่วงทีที่กอบกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม
- 6) ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549 : 3) ได้กำหนดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย ประเด็นสำคัญ 3 ประการ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีรายละเอียดคุณภาพการให้บริการดังนี้

1) ด้านกระบวนการในการให้บริการ

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง มีกระบวนการในการให้บริการเหมาะสมและรวดเร็ว ฉับไว การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาดและถูกต้อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง

สำนักงานเลขานุการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความเป็นระบบ มีกระบวนการในการให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกระเบียบ มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมและงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 : 144) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการ (process) เกี่ยวข้องกับขั้นตอน วิธีการ งานประจำ และงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลา รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง กระบวนการก็คือ วิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้กิจการบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการนั่นเอง

ศรินารถ บัวสอน (2548 : 44) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการให้บริการที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 76) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการในการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพหรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับ การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้

ศุภรา จิตภักดีรัตน์ (2547 : 20) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการเป็นปัจจัยก่อให้เกิดคุณภาพของการเรียนรู้โดยตรง กระบวนการไม่ชัดเจนหรือได้รับการออกแบบไม่เหมาะสมจะก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพต่าง ๆ ตามมา ในขณะที่กระบวนการที่มี

คุณภาพจะช่วยให้มีแนวทางปฏิบัติงาน มีการใช้เครื่องมือวัดประเมินผลเพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว

อิทธิรัตน์ อุสาค์ (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ในกลุ่มธุรกิจบริการกระบวนการในการให้บริการส่งมอบบริการมีความสำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดีก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอระบบการส่งมอบบริการจะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการบริการอำนาจการตัดสินใจของพนักงาน การมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าวไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อการฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจที่ลูกค้าได้รับ จะเห็นได้ว่า การจัดการทางการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของกระบวนการให้บริการและการนำส่ง ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดก็ควร ครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาดจะไม่แบ่งส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการบริหารบุคคล การผลิต การตลาดและความรับผิดชอบทางการเงินด้วยกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการและลูกค้า ดังต่อไปนี้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 : 144) กล่าวว่าไว้ว่า แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาดจะไม่แบ่งส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการบริหารบุคคล การผลิต การตลาดและความรับผิดชอบทางการเงินด้วยกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการและลูกค้า ดังต่อไปนี้

1. สำหรับกิจการ มีดังนี้

- 1) ช่วยให้ได้ทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง
- 2) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางตำแหน่ง
- 3) ช่วยให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น
- 4) ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบในการแข่งขัน
- 5) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย

บริการ

2. สำหรับลูกค้า มีดังนี้

- 1) โดยทั่วไปลูกค้ามักมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของบริการด้วย
- 2) กระบวนการในการให้บริการที่ดีมีส่วนช่วยให้ลูกค้าได้รับบริการที่มี

คุณภาพ

3) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น ช่วยทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บุคคลหรือพนักงาน (หรือลูกค้าภายในองค์กร) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการ สำหรับการบริการบางประเภทที่พนักงานลูกค้ามาติดต่อกันมาก (high contact services) พนักงานก็คือ ตัวบริการนั่นเอง การวิจัยที่ผ่านมาสรุปว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การบริการของกิจการต่าง ๆ ล้มเหลว (คุณภาพของการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า) ก็คือ การนำเสนอบริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า พนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการให้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ในปัจจุบันเป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการสูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตรา ยี่ห้อและกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจและมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงของตนได้ ดังนั้น ความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง พนักงานมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุรยา (2549 : 124) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึงบุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งบุคคลในที่นี่จะรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่น ๆ ที่ร่วมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบริการนั้นด้วย และปัจจุบันเป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการสูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตรา ยี่ห้อและกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจและมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงของตนได้ ดังนั้น ความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น

ศรินารถ บัวสอน (2548 : 47) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ดูแล เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการและให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 273) ได้ให้ความหมายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงานและมีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการอย่างที่เราควรจะเป็น

อภิชาติ พจน์จิราภรณ์ (2547 : 101) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคลที่สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่ว และถูกต้อง

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546: 13) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งหมด หมายความว่ารวมทั้งลูกค้าและบุคคลที่คอยให้บริการลูกค้า

อิทธิรัตน์ อุตสาหกรรม (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรสำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้วยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมากสำหรับการบริการ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีป้ายบอกตำแหน่ง และจุดให้บริการต่าง ๆ สถานที่ให้บริการสะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ มีจุดบริการรับ-ส่งเอกสาร และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

สำนักงานเลขานุการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552: 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแบบฟอร์มเอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่ในการให้บริการสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการ เช่น การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้และทีวีเพื่ออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ การให้บริการถ่ายเอกสาร การบริการน้ำดื่ม การให้บริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องน้ำห้องสุขา การให้บริการด้านสถานที่จอดรถ การให้บริการแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มและการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เอกสารหรือแผ่นพับต่าง ๆ

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 48) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาดและอยู่ใน

บริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอและสภาพพร้อมใช้ และมีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอและสะอาด

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2551: 16) กล่าวว่า รูปแบบการอำนวยความสะดวกประชาชนจะประกอบด้วย

- 1) การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
 - 2) การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
 - 3) จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถดูและตรวจสอบได้
 - 4) จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศสำหรับให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline), อีเมล (e – mail), อินเทอร์เน็ต (internet), เว็บเพจ (webpage) เป็นต้น
 - 5) เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง เช่น การยื่นคำขอได้ทางไปรษณีย์ โทรสาร หรืออินเทอร์เน็ต (internet) การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกันในด้านหน่วยงานให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้
 - 6) มีระบบการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hotline) เปิดเว็บไซต์ (website) จัดให้มีแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดประชุมรับฟังความเห็นของกลุ่มเป้าหมายในลักษณะเฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น
 - 7) จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกทางและแผนผังแสดงจุดบริการ มีสถานที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ เป็นต้น
 - 8) มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม
 - 9) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติหน้าที่และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง
 - 10) จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ
 - 11) มีการปรับปรุงแก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการประชาชนหรือต่อส่วนราชการอื่น
 - 12) ลดภาระให้กับประชาชน โดยการยกเลิกหรือลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง
- 4) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549 : 97) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการตั้งแต่เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการและรอคอยที่จะรับบริการ

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 168) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง การทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกว่าการทันใจต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 271) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า ให้บริการอย่างทันใจและรวดเร็วฉับไว

วรเดช จันทรร (2545 : 28 – 29) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการต้องการได้รับการที่ตรงเวลา สะดวกรวดเร็วและผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจว่าเมื่อมาขอรับบริการผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้เขาตามความคาดหวังที่ดีและพึงพอใจทุกครั้ง

ณัฐวุฒิ พริยะจิริธอนันต์ (2544 : 6) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544 : 49) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความยากง่ายในการขอรับบริการและได้ให้ความหมายของความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543 : 4) กล่าวว่า ความสะดวกรวดเร็วประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการคือ

- 1) ความคล่องแคล่ว ว่องไว คือ ทำทางร่างกายและกระฉับกระฉ่าง
- 2) งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จทันเวลาและดีด้วย

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 169) กล่าวว่า ความรวดเร็วประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการคือ

- 1) การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที
- 2) มีการตอบรับ คือ ตอบสนองความต้องการของบุคคลในช่วงเวลาที่จำกัดทำให้รู้สึกต่อความต้องการเกิดความยินดี

สรุปได้ว่า การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการควรมีการประเมินในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หรือด้านอื่น ๆ เพื่อให้ครอบคลุมงานที่ปฏิบัติและสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการให้มากที่สุด

2.2.6 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ภัทรดา ลิ้มพะสุต (2540 : 18) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐสามารถส่งผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชนแล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการขายจะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐสำหรับในทางทฤษฎีนั้นองค์กรแบบรูปนัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้

1) การติดต่อเฉพาะงาน คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์กรนั้นนี้จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น

2) การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือ องค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมใครมาก่อนได้รับการบริการก่อน

3) การวางตนเป็นกลาง คือ การไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า

หลักการนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของเวเบอร์ (Weber. 1967 : 58) ที่ว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลเป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน โกรนรูส (Gronroos. 1990 : 102 – 103) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจะจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

2.3 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการปกครองที่ส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของตนเองเพื่อให้มีการพัฒนาด้านต่าง ๆ และสภาพความเป็นอยู่ของท้องถิ่นที่ดีขึ้น ซึ่ง ปธาน สุวรรณมงคล (2547 : 145 – 163) ได้กล่าวถึงการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ว่า เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมาตั้งแต่ปี พุทธศักราช 2499 สมัยรัฐบาลจอมพล ป.พิบูลสงคราม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลพุทธศักราช 2499 และกระทรวงมหาดไทยยังได้จัดตั้งสภาตำบลขึ้นมาในปีเดียวกัน เพื่อเป็นเสมือนโรงเรียนสอนประชาธิปไตยในทางปฏิบัติแก่ประชาชนในชนบทนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2499 จนถึงปี พ.ศ. 2515 มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนทั้งสิ้น 59 แห่ง ก่อนที่จะถูกยุบเลิก

โดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 เหลือเพียงสภาตำบลรูปแบบเดียว เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลประสบปัญหาในการบริหารงานหลายประการ เช่น ผู้บริหารขาดความรู้ความสามารถ ไม่มีรายได้เพียงพอในการบริหารงาน ประชาชนยังขาดความเข้าใจและไม่สนใจที่จะมีส่วนร่วมบริหารงานในระดับตำบล จึงได้ยุบเลิกสภาตำบลที่มีมาก่อนหน้านี้และจัดตั้งสภาตำบลรูปแบบใหม่ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับนี้ ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 ได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เพื่อรื้อฟื้นองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นมาใหม่อีกครั้งโดยกำหนดให้สภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล

1) เกณฑ์การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2537 มาตรา 40 กำหนดเกณฑ์การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ว่า สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทอาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้

2) การจำแนกชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งออกเป็นสามขนาด เพื่อประโยชน์ในการจัดโครงสร้าง อัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง โดยใช้เกณฑ์รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่รวมเงินอุดหนุน เป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น คือ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางและองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก

ต่อมาปีพุทธศักราช 2546 ได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน 2546 โดยได้มีการยกเลิกชื่อเรียกคณะกรรมการบริหารและกรรมการบริหาร โดยให้ใช้ชื่อคณะผู้บริหารเรียกประธานกรรมการบริหารโดยเป็นตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานกรรมการบริหารเป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เปลี่ยนชื่อเรียกข้อบังคับตำบลเป็นข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และยกเลิกไม่ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะผู้บริหาร ต่อมาพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ให้ไว้ ณ วันที่ 15 เมษายน พ.ศ. 2562 โดยเนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมายคือ การกำหนดให้ฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่นจนถึงปัจจุบัน

3) โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม กำหนดโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ดังนี้

3.1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรมีสិทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วน

ตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน และในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน และกำหนดให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ได้แก่ ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาและให้เห็นชอบร่างข้อบังคับ ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลและกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

3.2) คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนและรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่เกิน 2 คน ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งจากบุคคลซึ่งมิใช่สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ ได้แก่ บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบรายงาน ปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งและปฏิบัติ หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

4) การแบ่งส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลเกี่ยวกับมาตรฐานทั่วไปด้านโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2545 กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

4.1) ส่วนราชการที่กำหนด ได้แก่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและกองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น

4.2) กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งถือเป็นส่วนราชการหลักขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ กองคลังหรือส่วนการคลัง กองช่างหรือส่วนตำบล

4.3) ส่วนราชการที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาจประกาศกำหนดได้ตามความเหมาะสมของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ กองหรือส่วนส่งเสริมการเกษตร กองหรือส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม กองหรือส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมและกองหรือส่วนราชการอื่น ตามความต้องการและความเหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจประกาศกำหนดกองหรือส่วนราชการอื่นได้ตามความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละองค์การบริหารส่วน

ตำบล โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลกำหนด

5) อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

5.1) หน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2542 มาตรา 66 และมาตรา 67 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมีหน้าที่ต้องทำในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ คู่สมรส ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควรนอกจากหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำดังกล่าวแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลยังมีหน้าที่ที่อาจทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด้วย เช่น ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ การท่องเที่ยว กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (มาตรา 68)

5.2) หน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมการตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการ เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริม ประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความ

เป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสุข การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุน การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และกิจการอื่นที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

6) รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

6.1) รายได้ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองจากภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ ค่าภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตและค่าปรับต่าง ๆ และรายได้จากทรัพย์สินสาธารณะูปโภคและการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง รายได้ซึ่งหน่วยงานอื่นที่มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บและจัดสรรให้องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิตและค่าใบอนุญาตเล่นการพนัน ภาษีรถยนต์และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนและจัดสรรหรือแบ่งปันให้การใช้ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่จาก อากรรังนกก็แอ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อากรการประมง ค่าภาคหลวงป่าไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ค่าจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดินและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายอุทยานแห่งชาติและรายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือการจัดสรรให้โดยหน่วยงานของรัฐ

6.2) รายได้ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 23 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้จาก ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินรายได้ ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วย ภาษีป้าย ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับการจัดสรรตาม มาตรา 23 (3) และมาตรา 24 (6) แล้ว ไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ ต้องจ่ายคืนแล้วโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 24 (4) และไม่เกินร้อยละ สามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากรโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บภาษี สรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิตภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุราและค่าแสดมปียาสูบ ตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ภาษีและค่าธรรมเนียม รถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ อาคารฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ อาคารรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอาคารรังนกอีแอ่นค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้วคือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประธานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประธานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต และองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมหลังการหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้ว คือ องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทาน ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงที่จัดเก็บได้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทานให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงิน ค่าภาคหลวงที่จัดเก็บภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอื่นให้ได้รับจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขตค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน ค่าธรรมเนียมค่าใบอนุญาตและค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายใต้เขตท้องที่นั้น ๆ และให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวในกรณีกฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บค่าธรรมเนียมค่าใบอนุญาต และค่าปรับให้นำรายได้มาแบ่งให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ในเขตจังหวัดตามที่คณะกรรมการกำหนดค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนดค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น และรายได้อื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.4 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร

2.4.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้งและอาณาเขตของพื้นที่

ตำบลศรีฐาน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอป่าดัว ประมาณ 12 กิโลเมตร และอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัดยโสธร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลกระจายและตำบลโพธิ์ไทร อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร

ทิศใต้ ติดกับ ตำบลทุ่งมน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลเชียงเพ็ง อำเภอป่าดัว และตำบลเหล่าไฮ อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลกระจาย อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร

2) ลักษณะภูมิประเทศ ตำบลศรีฐาน มีพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มและที่ราบสูง สภาพดินเป็นดินร่วนปนทรายเหมาะกับการทำนาและปลูกพืชไร่ มีแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรและอุปโภคและบริโภค ได้แก่ หนองเลิงเปือย บ่อโจ๊กโก้และลำห้วยถ่ม และแหล่งน้ำที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ขุดลอกและก่อสร้างเป็นฝายกั้นน้ำเพื่อให้เพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน เป็นต้น

3) ลักษณะภูมิอากาศ ตำบลศรีฐานมีลักษณะอากาศร้อน อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดูกาล คือ ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนมีนาคมถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง บางครั้งอาจมีพายุฝนฟ้าคะนองและลมกรรโชกแรงก่อให้เกิดความเสียหายได้เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” ฤดูฝน เริ่มจากกลางเดือนพฤษภาคม มีฝนตกชุกในเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม และฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคม – ต้นเดือนมีนาคม ของทุกปี

4) ลักษณะของป่าไม้ ตำบลศรีฐานไม่มีป่าไม้ มีเพียงต้นไม้ที่ประชาชนปลูกเป็นไม้ยืนต้น ไม้ผลัดใบและต้นไม้ที่ทางราชการร่วมกันปลูกในวันสำคัญต่าง ๆ

2.4.2 ด้านประชากรและการปกครอง

ตำบลศรีฐาน ประกอบด้วย 9 หมู่บ้าน มีครัวเรือนทั้งสิ้น 1,839 ครัวเรือน ประชากรทั้งสิ้น 6,220 คน เป็นเพศชาย 3,083 คน เป็นเพศหญิง 3,137 คน ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 1.12 คน/ตารางกิโลเมตร ดังสรุปในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

แสดงจำนวนครัวเรือนและประชากร จำแนกตามหมู่บ้านของตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านศรีฐาน	291	460	454	914
2	บ้านศรีฐาน	282	455	476	931
3	บ้านศรีฐาน	175	291	254	545
4	บ้านศรีฐาน	202	316	359	675
5	บ้านเตาไห	211	383	378	761
6	บ้านกุดสำโรง	105	172	201	373
7	บ้านเตาไห	252	468	491	959
8	บ้านศรีฐาน	169	269	270	539
9	บ้านศรีฐาน	152	269	254	523
รวม		1,839	3,083	3,137	6,220

(ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอป่าติ้ว ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2562)

2.4.3 สภาพทางสังคม

1) การศึกษา ตำบลศรีฐาน มีการจัดการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี มีศูนย์เด็กเล็กก่อนวัยเรียน 3 แห่ง และโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จำนวน 3 แห่ง

2) ด้านสาธารณสุข ตำบลศรีฐาน มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีฐาน 1 แห่ง ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) 6 แห่ง ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานวัด (ศสมว.) 6 แห่ง ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานโรงเรียน (ศสร.ร.) 3 แห่ง และมีอัตราการใช้น้ำดื่มสะอาดทุกครัวเรือน

3) การสังคมสงเคราะห์ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์หลายโครงการ เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ประสานการทำบัตรผู้พิการโครงการฝึกอบรมทักษะอาชีพให้กับประชาชนทั่วไป การสงเคราะห์ครอบครัวผู้ยากไร้ที่ตกเกณฑ์ จพฐ. โครงการสร้างและซ่อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้ ผู้มีรายได้น้อยและผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง อุดหนุนกองทุนสวัสดิการชุมชน การจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุและประสานการให้ความช่วยเหลือของอำเภอ จังหวัด หน่วยงานต่าง ๆ ให้การสนับสนุนการพัฒนาตำบลและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

2.4.4 ระบบบริหารพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง ตำบลศรีฐาน อยู่ห่างจากทางหลวงหมายเลข 202 ถนนอรุณประเสริฐ 2 กิโลเมตร ทางเข้าตำบลเป็นถนนคอนกรีตเสริมไม้ไผ่ มีถนนลาดยางและถนนลูกรังเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน

2) ระบบเศรษฐกิจ ประชากรในเขตพื้นที่ของตำบลศรีฐานส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีการทำนา ทำไร่ ทำสวน เช่น ปลูกข้าว มันสำปะหลัง ยางพารา ข้าวโพดหวาน เป็นต้น ไม่มีพื้นที่ทำการประมง แต่มีการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำจำหน่ายในบ่อดินหรือบ่อพลาสติก เช่น ปลานิล ปลาตูก เป็นต้น ด้านปศุสัตว์มีการเลี้ยงวัว ควาย สุกร เป็ด ไก่ เพื่อเป็นอาหารในครัวเรือนและจำหน่าย

3) การท่องเที่ยว ตำบลศรีฐานมีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญหลายแห่ง เช่น อุทยานวนาร (ดอนลิง) ที่บ้านเตาไห บ่อโจโก้ ที่บ้านศรีฐาน เจดีย์หลวงพ่อฟ้ามีดและมณฑปบรรจุพระบรมสารีริกธาตุ วัดศรีฐานใน เป็นต้น

4) ตำบลศรีฐานมีการทำอุตสาหกรรมขนาดเล็กในตำบล เช่น ร้านค้าจำหน่ายหมอน ขวานผ้าขีดบ้านศรีฐาน มีสหกรณ์เครดิตยูเนียนสถาบันการเงินบ้านศรีฐาน 1 แห่ง และมีกลุ่มอาชีพ 4 กลุ่ม

5) แรงงาน จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 15 - 60 ปี ที่อยู่ในวัยแรงงานคิดเป็นร้อยละ 95 สูงกว่าระดับจังหวัดซึ่งมีประชาชนวัยแรงงานเพียงร้อยละ 73.99 แต่มีค่าแรงที่ต่ำกว่า โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 50 ปี ส่วนหนึ่งได้เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ ในกรุงเทพมหานครและในต่างจังหวัดที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ ๆ และมีการจ้างงานจำนวนมาก

2.4.5 ประเพณีและงานประจำปี

ตำบลศรีฐานมีประเพณีและงานประจำปีที่เป็นไปตามฤดูกาลหรือที่เรียกว่า “ฮีตสิบสองคองสิบสี่” เหมือนกับหมู่บ้านหรือชุมชนอื่น ๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยทั่วไป ซึ่งจะมีการทำบุญตามฤดูกาลต่าง ๆ เช่น เดือนอ้ายบุญเข้ากรรม เดือนยี่บุญคูณลาน เดือนสามบุญข้าวจี เดือนสี่บุญเผาสุ (บุญมหาชาติ) เดือนห้าบุญสงกรานต์ เดือนหกบุญบังไฟ เดือนเจ็ดบุญซำชะ เดือนแปดบุญเข้าพรรษา เดือนเก้าบุญข้าวประดับดิน เดือนสิบบุญข้าวสาก เดือนสิบเอ็ดบุญออกพรรษาและเดือนสิบสองบุญกฐิน รวมทั้งมีเทศกาลที่สำคัญ เช่น งานปีใหม่ งานลอยกระทงและวันสำคัญต่าง ๆ เป็นต้น

2.4.6 ภูมิปัญญาท้องถิ่น และภาษา

ตำบลศรีฐานมีการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ การทอเสื่อกกและการสานแห ส่วนภาษาที่ใช้เป็นภาษาถิ่น คือ ภาษาอีสาน

2.4.7 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ตำบลศรีฐานมีการทำหมอนขวานผ้าซิด โดยกลุ่มสตรีหมอนซิดและกลุ่มผู้ผลิตบ้านศรีฐาน และมีการแปรรูปสินค้าจากผ้าซิดเพื่อจำหน่ายเป็นสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกบ้านศรีฐาน

2.4.8 ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

1) คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน เป็นหัวหน้าคณะผู้บริหารและมีคณะผู้บริหาร จำนวน 3 คน ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามบทบาทและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562

2) สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานมีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน เป็นหัวหน้าคณะนิติบัญญัติ และมีคณะนิติบัญญัติ จำนวน 13 คน ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหาร พิจารณาแผนพัฒนาท้องถิ่น พิจารณาข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และพิจารณาข้อระเบียบราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

3) ส่วนราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน

ส่วนราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานเป็นเจ้าหน้าที่งบประมาณ หัวหน้าพนักงานส่วนท้องถิ่นและเป็นผู้บังคับบัญชาของข้าราชการ พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน แบ่งส่วนราชการออกเป็น ส่วน ๆ แต่ละส่วน ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามนโยบาย และมีหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ การจัดทำแผนพัฒนาตำบล การจัดทำร่างข้อบังคับ การจัดทำทะเบียนคณะผู้บริหารและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจ การให้คำปรึกษางานในหน้าที่และความรับผิดชอบ การปกครองบังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งการดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ โดยแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็นงานเพื่อปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าและนำเสนอ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2559 : 41) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถิน จังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 และเมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน ใน 5 ภารกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านสาธารณสุข ตามลำดับ

ประทีป หมวกสกุล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 เมื่อพิจารณาภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า การให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ และยังพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านโยธา ด้านรายได้/ภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.30 โดยการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 4.27

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2559 : 54-59) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่า ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี งานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นโดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.68 โดยงานบริการกองช่าง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมาคืองานบริการกองคลัง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.67 ตามลำดับ

ภักดี โพร้สิงห์ และคณะ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย พบว่า ความพึงพอใจการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะและงานด้านโยธา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ย

ต่ำสุด คือ งานด้านกฎหมาย และประชาชนให้ข้อเสนอแนะว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ด้านช่องทางการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชม. ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันท่วงที ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอกับประชาชนผู้มาใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติม ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้น่าดู น่าอยู่ นำมาใช้บริการ และควรเพิ่มสถานที่พัก/ที่นั่งรอเมื่อไปติดต่องานให้เพียงพอ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านช่องทางการให้บริการและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.85 เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และงานสาธารณสุขมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40

สุธรรม ขนานศักดิ์ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 โดยผลการพิจารณาเป็นงานพบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมาคืองานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มี

ค่าเฉลี่ย 4.64 และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2561 : 29 -30) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 108.93 คิดเป็นร้อยละ 87.14 ระดับคุณภาพ 8 และเมื่อพิจารณาตามงานและด้านที่ประเมิน พบว่า

1. ประชาชนมีความความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากทุกงาน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 88.26 รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.13 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนร้อยละ 83.74 และด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนร้อยละ 89.42 ตามลำดับ

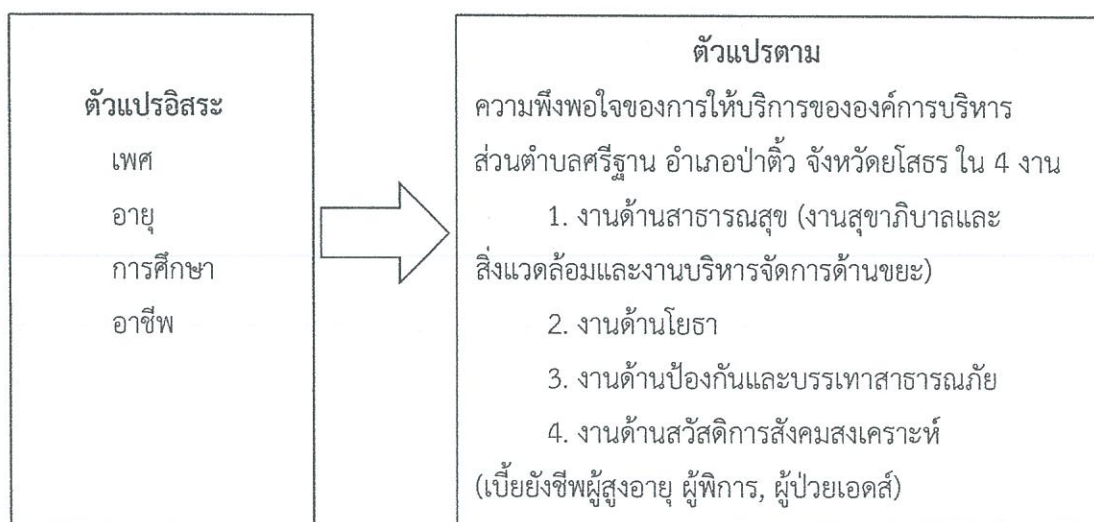
2. ประชาชนมีความความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากทุกด้าน มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 87.14 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 88.37 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 88.36 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 86.73 และด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 82.76 ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2562 : 68 - 69) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภوخุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภوخุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.73 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านภาษีบำรุงท้องที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.49 รองลงมาได้แก่ งานด้านบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.42 และงานด้านป้องกันและระงับอัคคีภัย อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.07 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านร้องทุกข์ร้องเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.93 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในภาพรวมรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.70 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.35 รองลงมาคือด้านผลการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 92.24 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.55 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.33 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.15 ตามลำดับ

2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังสรุปในแผนภาพได้ดังนี้

แผนภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ดำเนินการขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 รูปแบบการดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่เป็นผู้รับบริการในภารกิจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมและงานบริหารจัดการด้านขยะ) งานด้านโยธา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) โดยทำการประเมิน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 9 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 6,220 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 9 หมู่บ้าน ที่ได้รับการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, pp.125) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 376 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติว จังหวัดยโสธร โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ฉบับ ได้แก่ แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข 2 ฉบับ (สำหรับการประเมินงานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมและงานบริหารจัดการด้านขยะ) งานด้านโยธา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) โดยแต่ละฉบับมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์จะนำเสนอและพรรณนาลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการ เพื่อให้เห็นลักษณะและธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่างอันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่องานที่ให้บริการ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษาและอาชีพของประชาชนผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ศรีฐาน อำเภอป่าติว จังหวัดยโสธร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการปฏิบัติงาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมและงานบริหารจัดการด้านขยะ) งานด้านโยธา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) โดยในแต่ละงานกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ตามวิธีการวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) มี 5 ระดับ ได้แก่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แต่ละระดับกำหนดคะแนน ดังนี้

- | | |
|-------------------------------|---------|
| 1) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | 5 คะแนน |
| 2) ระดับความพึงพอใจมาก | 4 คะแนน |
| 3) ระดับความพึงพอใจปานกลาง | 3 คะแนน |
| 4) ระดับความพึงพอใจน้อย | 2 คะแนน |
| 5) ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | 1 คะแนน |

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3.4 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ คณะผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ การบริการสาธารณะ บทบาทและหน้าที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลและแนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

3.4.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบเครื่องมือที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.3 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างกรอบการประเมินความพึงพอใจ พร้อมทั้งนิยามเชิงทฤษฎีและนิยามเชิงปฏิบัติการ

3.4.4 สร้างเครื่องมือตามนิยามเชิงปฏิบัติการของการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.4.5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการศึกษาเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรง (Validity) ด้านเนื้อหา (Content Validity) และโครงสร้าง (Structure Validity) และความถูกต้องและเหมาะสมด้านภาษา (Wording) โดยการคำนวณหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence)

3.4.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงและแก้ไขตามข้อเสนอแนะและจัดพิมพ์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 376 คน ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.5.1 คณะผู้ศึกษาได้ขออนุญาตและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาแก่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานและผู้นำชุมชนให้ได้รับทราบเพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินการศึกษา

3.5.2 คณะผู้ศึกษาได้ลงพื้นที่ชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความอนุเคราะห์ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน และดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคลด้วยตนเองจนครบถ้วน โดยได้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ถ้าพบว่ายังไม่ครบถ้วนและขาดความสมบูรณ์จะทำการซักถามเพิ่มเติมจนได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสมบูรณ์

3.5.3 ในกรณีที่ประชาชนที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวกหรือไม่สามารถตอบแบบสอบถามด้วยตนเองได้ครบถ้วน คณะผู้ศึกษาจะอ่านข้อคำถามให้กลุ่มตัวอย่างฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามจนครบถ้วนและอ่านคำตอบให้ฟังเพื่อตรวจสอบคำตอบที่ถูกต้องตามความเป็นจริง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ศึกษาได้รวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามงานและด้านที่ทำการประเมิน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามแบบปลายเปิด นำมาตรวจสอบ รวบรวมข้อมูลตามประเด็น จัดเป็นหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วเรียบเรียงและนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ศึกษาใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.7.1 สถิติพื้นฐาน

1) ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 104)

$$P = \frac{f}{N}$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

2) ค่าเฉลี่ย (mean) ใช้สูตร (สมนึก ภัททิยธนี, 2546 : 237)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนนักเรียน

3) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์, 2548 : 124)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัว
	N	แทน	จำนวนนักเรียน

3.7.2 การหาคุณภาพของแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) ของแบบสอบถามแต่ละข้อ โดยใช้สูตรการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) (สมนึก ภัททิยธนี, 254 : 219)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวังและเนื้อหา
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.8 เกณฑ์ในการแปลความ

3.8.1 เกณฑ์การแปลความผลการประเมิน

การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร กำหนดเกณฑ์การประเมินดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 100)

4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

3.8.2 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แปรผลความสำเร็จจากการคำนวณค่าเฉลี่ยร้อยละ และเปรียบเทียบกับระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1) ค่าเฉลี่ยร้อยละ คำนวณจากสูตร

$$\left(\frac{\text{ค่าเฉลี่ยที่ได้}}{\text{คะแนนสูงสุด}} \right) \times 100$$

2) คะแนนคุณภาพการให้บริการ กำหนดคะแนนคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยร้อยละมากกว่า 95 ขึ้นไป	ได้คะแนนคุณภาพ	10	คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกินร้อยละ 95	ได้คะแนนคุณภาพ	9	คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกินร้อยละ 90	ได้คะแนนคุณภาพ	8	คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกินร้อยละ 85	ได้คะแนนคุณภาพ	7	คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกินร้อยละ 80	ได้คะแนนคุณภาพ	6	คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกินร้อยละ 75	ได้คะแนนคุณภาพ	5	คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกินร้อยละ 70	ได้คะแนนคุณภาพ	4	คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกินร้อยละ 65	ได้คะแนนคุณภาพ	3	คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกินร้อยละ 60	ได้คะแนนคุณภาพ	2	คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกินร้อยละ 55	ได้คะแนนคุณภาพ	1	คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกินร้อยละ 50	ได้คะแนนคุณภาพ	0	คะแนน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ มีการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการประเมินดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ประเมิน

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและจำแนกตามด้านที่ประเมิน

4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำแนกตามงานและด้านที่ประเมิน ดังนี้

4.4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมและงานบริหารจัดการด้านขยะ)

1) ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม)

2) ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (งานบริหารจัดการด้านขยะ)

4.4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านโยธา

4.4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์)

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังสรุปในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	174	46,28
2) หญิง	202	53.72
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	39	10.37
2) 20 --39 ปี	97	25.80
3) 40 – 59 ปี	139	36.97
4) 60 ปี ขึ้นไป	101	26.86
3. การศึกษา		
1) ประถมศึกษา (ป. 4)	65	17.29
2) การศึกษาภาคบังคับ (ม. 3)	141	37.50
3) การศึกษาขั้นพื้นฐาน (ม. 6)	84	22.34
4) ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา	59	15.69
5) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	22	5.85
6) สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.33
4. อาชีพ		
1) กรรมกร/รับจ้างทั่วไป	93	24.73
2) เกษตรกร	169	44.95
3) ค้าขาย	35	9.31
4) เจ้าของกิจการ	30	7.98
5) นักเรียน/นักศึกษา	22	5.85
6) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	25	6.65
7) อื่น ๆ (ระบุ) (นักบวช)	2	0.53

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

- 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.72 และเพศชาย ร้อยละ 46.28
- 2) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 59 ปี ร้อยละ 36.97 รองลงมา มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 26.86 มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปี ร้อยละ 25.80 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 10.37 ตามลำดับ
- 3) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาภาคบังคับ (ม.3) ร้อยละ 37.50 รองลงมา สำเร็จการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ม.6) ร้อยละ 22.34 ระดับประถมศึกษา (ป.4) ร้อยละ 17.29 ระดับ ปวช. ปวส.หรืออนุปริญญา ร้อยละ 15.69 ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 5.85 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.33 ตามลำดับ
- 4) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 44.95 รองลงมาคือ กรรมกร/รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.73 อาชีพค้าขายร้อยละ 9.31 เป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 7.98 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 6.65 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 5.85 และอาชีพนักบวช 0.53 ตามลำดับ

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ประเมิน ดังสรุปในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ประเมิน

งานที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
1. งานด้านสาธารณสุข	4.66	0.47	มากที่สุด
1.1 งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม	4.66	0.47	มากที่สุด
1.2 งานบริหารจัดการด้านขยะ)	4.65	0.48	มากที่สุด
2. งานด้านโยธา	4.63	0.49	มากที่สุด
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.62	0.49	มากที่สุด
4. งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์)	4.61	0.49	มากที่สุด
รวม	4.63	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวมและในแต่ละงาน โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.63 และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 โดยพึงพอใจการให้บริการงานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมมากกว่างานด้านบริหารจัดการด้านขยะ (ค่าเฉลี่ย 4.66 และ 4.65) ตามลำดับ รองลงมาคืองานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ย 4.63 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.62 และงานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) มีค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วน ตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและจำแนกตามด้านที่ประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและจำแนกตามด้านที่ประเมิน ดังสรุปในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและจำแนกตามด้านที่ประเมิน

ด้านที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.48	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.49	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.48	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.49	มากที่สุด
รวม	4.63	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.63 และมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร จำแนกตามงานและด้านที่ประเมิน

4.4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม และงานบริหารจัดการด้านขยะ) จำแนกตามด้านที่ประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม และงานบริหารจัดการด้านขยะ) จำแนกตามด้านที่ประเมิน ดังสรุปในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุขในภาพรวม (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม และงานบริหารจัดการด้านขยะ) จำแนกตามด้านที่ประเมิน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.47	มากที่สุด
1) ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.70	0.46	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.67	0.47	มากที่สุด
3) ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา	4.66	0.47	มากที่สุด
4) บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.68	0.47	มากที่สุด
5) บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.66	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	0.48	มากที่สุด
1) จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.67	0.47	มากที่สุด
2) ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.66	0.47	มากที่สุด
3) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.64	0.48	มากที่สุด
4) ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.64	0.48	มากที่สุด
5) มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.62	0.49	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.66	0.47	มากที่สุด
1) แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.70	0.46	มากที่สุด
2) ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.66	0.47	มากที่สุด
3) เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.66	0.47	มากที่สุด
4) กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.66	0.47	มากที่สุด
5) แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.62	0.49	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.48	มากที่สุด
1) สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.65	0.48	มากที่สุด
2) แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.63	0.48	มากที่สุด
3) เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.65	0.48	มากที่สุด
4) มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอหุภูมิและเจลล้างมือ	4.66	0.47	มากที่สุด
5) จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.60	0.49	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.66	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม และงานบริหารจัดการด้านขยะ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดิวจังหวัดยโสธร ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวม รายด้านและทุกรายการ โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.66 และมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.64 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการมีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือ บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.68 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.67 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.67 และบริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด และขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.66 ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการจัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.66 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง และผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.64 และมีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.709 รองลงมาคือการใช้วาจาสุภาพและน่าฟังและเป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส และกระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 และให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจง ข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.62 ตามลำดับ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการมี จุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัตถุประสงค์และเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือ สถานที่ ที่นั่ง พัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอและการเตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่าง เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.65 มีแผนผังแสดงขั้นตอน บ้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.63 และจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม) จำแนกตามด้านที่ประเมิน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.47	มากที่สุด
1) ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.69	0.46	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.65	0.48	มากที่สุด
3) ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา	4.67	0.47	มากที่สุด
4) บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.68	0.47	มากที่สุด
5) บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.66	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	0.47	มากที่สุด
1) จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.67	0.47	มากที่สุด
2) ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.66	0.47	มากที่สุด
3) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.64	0.48	มากที่สุด
4) ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.64	0.48	มากที่สุด
5) มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.64	0.48	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.66	0.48	มากที่สุด
1) แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.69	0.46	มากที่สุด
2) ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.66	0.48	มากที่สุด
3) เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.66	0.47	มากที่สุด
4) กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.65	0.48	มากที่สุด
5) แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.63	0.48	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.48	มากที่สุด
1) สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.65	0.48	มากที่สุด
2) แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.63	0.48	มากที่สุด
3) เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.64	0.48	มากที่สุด
4) มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอุณหภูมิและเจลล้างมือ	4.67	0.47	มากที่สุด
5) จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.63	0.48	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.66	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานสุขภาพและสิ่งแวดล้อม) ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอป่าติ้วจังหวัดยโสธร ทั้งในภาพรวม รายด้านและทุกรายการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.66 และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.64 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการมีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมาคือ บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.68 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.67 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.66 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.65 ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการจัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการเหมาะสม

สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.66 ส่วนการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวกและมีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมาคือการใช้วาจาสุภาพและน่าฟังและเป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.66 กระจื้อหรือร้อน เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 และให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ตามลำดับ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการมีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอุปกรณ์และเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือ สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.65 การเตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.64 และมีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน และจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (งานบริหารจัดการด้านขยะ) จำแนกตามด้านที่ประเมิน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.47	มากที่สุด
1) ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.70	0.46	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.68	0.47	มากที่สุด
3) ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา	4.65	0.48	มากที่สุด
4) บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.67	0.47	มากที่สุด
5) บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.66	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.64	0.47	มากที่สุด
1) จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.66	0.47	มากที่สุด
2) ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.65	0.48	มากที่สุด
3) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.43	0.48	มากที่สุด
4) ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.64	0.48	มากที่สุด
5) มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.61	0.49	มากที่สุด

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.66	0.47	มากที่สุด
1) แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.71	0.45	มากที่สุด
2) ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.65	0.48	มากที่สุด
3) เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.68	0.47	มากที่สุด
4) กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.66	0.47	มากที่สุด
5) แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.61	0.49	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.48	มากที่สุด
1) สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.64	0.48	มากที่สุด
2) แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.63	0.48	มากที่สุด
3) เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.66	0.47	มากที่สุด
4) มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอนุภูมิและเจลล้างมือ	4.65	0.48	มากที่สุด
5) จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.57	0.50	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.65	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานสุขภาพและสิ่งแวดล้อม และงานบริหารจัดการด้านขยะ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าตองจังหวัดยโสธร ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวม รายด้านและทุกรายการ โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.65 และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.63 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการมีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.68 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.67 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.66 และขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.65 และ ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการจัดบริการทาง โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมาคือช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวก และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.64 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.63 และมีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือเป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.68 กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 การใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.65 และให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการเตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมาคือ มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอุทกภูมิและเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.65 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วม สะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.64 มีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.63 และจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.57 ตามลำดับ

4.4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานโยธา จำแนกตาม
ด้านที่ประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานโยธา จำแนกตามด้าน
ที่ประเมิน ดังสรุปในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา จำแนกตามด้านที่ประเมิน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.48	มากที่สุด
1) ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.65	0.48	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.65	0.48	มากที่สุด
3) ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา	4.63	0.48	มากที่สุด
4) บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.64	0.48	มากที่สุด
5) บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.61	0.49	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.48	มากที่สุด
1) จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.64	0.48	มากที่สุด
2) ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.65	0.48	มากที่สุด
3) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.62	0.49	มากที่สุด
4) ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.62	0.49	มากที่สุด
5) มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.59	0.49	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.48	มากที่สุด
1) แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.65	0.48	มากที่สุด
2) ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.64	0.48	มากที่สุด
3) เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.63	0.48	มากที่สุด
4) กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.62	0.49	มากที่สุด
5) แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.59	0.49	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.49	มากที่สุด
1) สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.62	0.49	มากที่สุด
2) แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.60	0.49	มากที่สุด
3) เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.64	0.48	มากที่สุด
4) มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุขุดหลุมและเจลล้างมือ	4.63	0.48	มากที่สุด
5) จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.57	0.50	มากที่สุด
รวม	4.63	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวมรายด้านและทุกรายการ โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.63 และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการมีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือบริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.64 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.63 และบริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือ จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.64 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.62 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.61 และช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือการใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.64 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.63 กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 และให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการเตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือการมีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุหมุณีและเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.63 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.62 มีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.60 และจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.57 ตามลำดับ

4.4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามด้านที่ประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสังคม จำแนกตามด้านที่ประเมิน ดังสรุปในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามด้านที่ประเมิน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.48	มากที่สุด
1) ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.66	0.47	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.65	0.47	มากที่สุด
3) ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา	4.63	0.48	มากที่สุด
4) บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.64	0.48	มากที่สุด
5) บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.62	0.49	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61	0.49	มากที่สุด
1) จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.63	0.48	มากที่สุด
2) ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.64	0.48	มากที่สุด
3) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.59	0.49	มากที่สุด
4) ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.60	0.49	มากที่สุด
5) มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.57	0.50	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.49	มากที่สุด
1) แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.65	0.48	มากที่สุด
2) ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.63	0.48	มากที่สุด
3) เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.64	0.48	มากที่สุด
4) กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.62	0.49	มากที่สุด
5) แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.57	0.50	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.49	มากที่สุด
1) สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.60	0.49	มากที่สุด
2) แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.55	0.50	มากที่สุด
3) เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.62	0.49	มากที่สุด
4) มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอนามัยและเจลล้างมือ	4.63	0.48	มากที่สุด
5) จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.57	0.50	มากที่สุด
รวม	4.62	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวม รายด้านและทุกรายการ โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.62 และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.61 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการที่มีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมาคือมีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.65 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.64 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.63 และบริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.62 ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการมีช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือ จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.60 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.59 และมีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.57 ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือ เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.64 การไหว้จากสุภาพ

และนำฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.63 กระจือรื้อรัน เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 และให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.57 ตามลำดับ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการมีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัตถุประสงค์และเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมาคือ การเตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.62 ด้านสถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วม สะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.60 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.57 และมีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.55 ตามลำดับ

4.4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) จำแนกตามด้านที่ประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) จำแนกตามด้านที่ประเมิน ดังสรุปในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) จำแนกตามด้านที่ประเมิน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.49	มากที่สุด
1) ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.64	0.48	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.63	0.48	มากที่สุด
3) ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา	4.62	0.49	มากที่สุด
4) บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.61	0.49	มากที่สุด
5) บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.60	0.49	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61	0.49	มากที่สุด
1) จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.61	0.49	มากที่สุด
2) ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.62	0.49	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
3) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.59	0.49	มากที่สุด
4) ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.63	0.48	มากที่สุด
5) มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.58	0.49	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.49	มากที่สุด
1) แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.64	0.48	มากที่สุด
2) ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.62	0.49	มากที่สุด
3) เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.63	0.48	มากที่สุด
4) กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.60	0.49	มากที่สุด
5) แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.59	0.49	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.49	มากที่สุด
1) สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.58	0.49	มากที่สุด
2) แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.56	0.50	มากที่สุด
3) เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.60	0.49	มากที่สุด
4) มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอุณหภูมิและเจลล้างมือ	4.61	0.49	มากที่สุด
5) จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.55	0.50	มากที่สุด
รวม	4.61	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม สงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติว จังหวัดยโสธร ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวม รายด้านและทุกรายการ โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.61 และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.61 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการมีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.63 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา

ค่าเฉลี่ย 4.62 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.61 และบริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.62 การจัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล หรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.61 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.59 และมีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือเป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.63 การใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.62 กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 และให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการมีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัตถุประสงค์และเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมาคือ การเตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.60 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.58 แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.56 และจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.55 ตามลำดับ

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะ จำแนกตามงานที่ประเมิน สรุปได้ดังนี้

4.5.1 งานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม และงานบริหารจัดการด้านขยะ) ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง จัดให้มีช่องทางการให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้จัดให้มีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน และจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ เป็นต้น

4.5.2 งานด้านโยธา ควรให้บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด จัดให้มีช่องทางการให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง จัดให้มีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ และจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ เป็นต้น

4.5.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรให้บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด จัดให้มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ จัดให้มีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน และจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ เป็นต้น

4.5.4 งานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) ควรให้บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง จัดให้มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ ควรมีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน ควรสถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วม สะอาดและเพียงพอ และจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) สรุปได้ดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

5.1.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมและงานบริหารจัดการด้านขยะ) งานด้านโยธา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ตามกรอบการประเมินในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

5.1.2 เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร

5.2 วิธีดำเนินการศึกษา

5.2.1 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 9 หมู่บ้าน จำนวน 376 คน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, pp.125) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05 และสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

5.2.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

- 1) ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ
- 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม และงานบริหารจัดการด้านขยะ) งานด้านโยธา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและงานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์)

5.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ประจำปี 2564

5.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
- 2) ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามงานและด้านที่ทำการประเมิน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 3) ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามแบบปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency)

5.3 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.72 มีอายุระหว่าง 40 – 59 ปี ร้อยละ 36.97 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (ม.3) ร้อยละ 37.50 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 44.95

5.3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร สรุปได้ดังนี้

1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวมและในแต่ละงาน โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.63 และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 โดยพึงพอใจการให้บริการงานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมมากกว่างานด้านบริหารจัดการด้านขยะ (ค่าเฉลี่ย 4.66 และ 4.65) ตามลำดับ รองลงมาคืองานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ย 4.63 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.62 และงานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) มีค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

2) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.63 และมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

3) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมและงานบริหารจัดการด้านขยะ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติวจังหวัดยโสธร ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวม รายด้านและทุกรายการ โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.66 และมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.64 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

3.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการมีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.70 และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.66

3.2) ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการจัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.67 และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.62

3.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.70 และพึงพอใจน้อยที่สุดในการให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.62

3.4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการมีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.67 และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.60

4) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติว จังหวัดยโสธร ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวม รายด้านและทุกรายการ โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.63 และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

4.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการมีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.65 และพึงพอใจน้อยที่สุดในการบริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.61

4.2) ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.65 และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.59

4.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.65 และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.59

4.4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการเตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.64 และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.57

5) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวม รายด้านและทุกรายการ โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.62 และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.61 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

5.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการที่มีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.66 และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการบริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.62

5.2) ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการมีช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.64 และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านมีช่องทางการให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.57

5.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.65 และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.57

5.4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการมีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอุปกรณ์และเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.63 และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการมีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.55

6) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวม รายด้านและทุกรายการ โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.61 และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62

รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.61 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

6.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการมีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.64 และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการบริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.60

6.2) ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.63 และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการมีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.58

6.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือเป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.63 และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.59

6.4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการมีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอุปกรณ์และเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.61 และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.55

5.3.3 ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร สรุปได้ดังนี้

ประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในภาพรวมทุกงานและทุกด้าน ดังนี้

- 1) ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา
- 2) ควรมีการให้บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด
- 3) ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการในหลายๆ ช่องทาง และเน้นย้ำอย่างต่อเนื่องเพื่อเตือนความจำให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึงและเข้าใจเพื่อการปฏิบัติที่ถูกต้อง
- 4) ควรจัดให้มีช่องทางการให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการเพื่อความสะดวก
- 5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรศึกษาและทำความเข้าใจขั้นตอน วิธีการดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
- 6) ควรจัดให้มีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ
- 7) ควรสถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมให้สะอาดและเพียงพอกับประชาชนที่มารับบริการ เพราะบางโอกาสมีผู้ไปร่วมงานและขอรับบริการเป็นจำนวนมาก

8) ควรจัดภูมิทัศน์ภายนอกให้สวยงาม มีพื้นที่สีเขียวเป็นสวนหย่อม ไม้ดอกไม้ประดับ ทางเดินที่สะอาดและสวยงาม และจัดให้มีที่สำหรับจอดรถของผู้ไปใช้บริการอย่างเป็นระบบ ปลอดภัย เหมาะสมและเพียงพอ

5.4 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ สรุปผลได้ดังนี้

1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวมและในทุกงาน โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.63 และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 โดยพึงพอใจ การให้บริการงานสุขภาพและสิ่งแวดล้อมมากกว่างานด้านบริหารจัดการด้านขยะ (ค่าเฉลี่ย 4.66 และ 4.65) ตามลำดับ รองลงมาคืองานด้านโยธา มีค่าเฉลี่ย 4.63 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.62 และงานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ (เป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ผู้ป่วยเอดส์) มีค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

2) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวมและในทุกด้าน โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.63 และมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

สาเหตุที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งในภาพรวม ในทุกงานและในทุกด้านที่ประเมิน เป็นผลเนื่องมาจาก

1. องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ได้ศึกษาและนำแนวคิดเกี่ยวกับหลักการและแนวทางการให้บริการของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 32) และกุลธน ธนาพงศ์ธร (2542 : 28) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการกับผู้รับบริการควรเป็นไปตามหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด และหลักความสะดวก ผนวกกับหลักการให้บริการของกำพล เกียรติปฐมชัย (2548 : 57) ที่กล่าวไว้ว่า คือ ความน่าเชื่อถือ (reliability) การตอบสนอง (responsiveness)และความสามารถ (competence) รวมทั้งหลักการให้บริการของชูศรี ออสเตเรีย (2542 : 4) และจินตนา บุญบังการ (2545 : 40) ที่ได้สรุปความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ว่า S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจเขา

มาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า V = Voluntariness manner สมครใจและเต็มใจที่จะให้บริการ I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน และ E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าเกิดความประทับใจมาเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างได้ผลดี

2. องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร มีการพัฒนาบุคลากรโดยการประชุม อบรม สัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของแต่ละงาน มีการพัฒนาด้านบุคลิกภาพ เช่น การมีวัฒนธรรมการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในแต่ละวัน การทักทาย การใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสมกับประชาชนผู้ให้บริการได้อย่างสุภาพและเหมาะสม มีความกระตือรือร้นและตั้งใจ และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

3. องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร มีการกำหนดแนวทางการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนเท่าเทียมกันตามระบบ One Stop Service มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการ มีแผนผัง มีการเตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์ มีช่องทางการบริการและจัดเจ้าหน้าที่ให้พร้อมที่จะบริการได้อย่างรวดเร็วและเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

4. องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ได้จัดให้มีการบริการนอกพื้นที่ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการและในวันหยุด มีบริการเก็บขยะ ทำความสะอาดถนนหนทางในชุมชน จัดให้มีการบริการตามความจำเป็นหรือความเดือดร้อนของประชาชน เช่น เกิดพายุไฟไหม้ น้ำท่วม หรือการบริการน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคในหน้าแล้ง บริการฉีดวัคซีนสัตว์เลี้ยง และจัดอบรมกลุ่มวิชาชีพแก่ประชาชน เป็นต้น

5. องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ได้ให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นสำคัญ ได้มีการเข้าไปมีส่วนร่วมในงานสำคัญ เช่นการทำบุญตามประเพณี วันสำคัญต่าง ๆ ทางสังคมทั้งที่เป็นส่วนรวม และงานส่วนตัวหรือครัวเรือนทั้งงานมงคลต่าง ๆ รวมทั้งงานฌาปนกิจศพภายในเขตของตำบลศรีฐานทุกหมู่บ้าน โดยนำคณะเจ้าหน้าที่ทุกคนไปให้บริการ สนับสนุนช่วยเหลือรวมทั้งให้กำลังใจแก่เจ้าภาพอย่างเหมาะสม จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด”

6. เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ส่วนใหญ่เป็นลูก หลานหรือญาติ ๆ ของประชาชนในตำบลศรีฐาน รู้จักกันและมีความคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี มีความเข้าใจสภาพปัญหาพื้นฐานของครัวเรือนและความต้องการของ

ประชาชน และมีความพร้อมที่จะให้บริการประชาชน จึงสามารถใช้พื้นฐานของความคุ้นเคยและความสัมพันธ์ที่ดีสร้างมิติของการให้บริการที่สนองความต้องการได้เป็นอย่างดีและน่าพอใจ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร และผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2559 : 54-59) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.68 โดยงานบริการกองช่าง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมาคืองานบริการกองคลัง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านช่องทางการให้บริการและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.85 เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และงาน

สาธารณสุขมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุธรรม ขนานศักดิ์ (2560 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมาคืองานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย น้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2562 : 68 - 69) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.73 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อทางด้านภาษีบำรุงท้องที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.49 รองลงมา ได้แก่ งานด้านบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.42 และงานด้านป้องกันและระงับอัคคีภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.07 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านร้องทุกข์ร้องเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.93 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในภาพรวมรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.70 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.35 รองลงมาคือด้านผลการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 92.24 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.55 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.33 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.15 ตามลำดับ

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

แม้ว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอบ้านดุง จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ในภาพรวม ทุกงาน ทุกด้านและทุกรายการที่ประเมิน แต่ก็มีบางรายการประเมินในแต่ละงานและในแต่ละด้านที่มีผลการประเมินต่ำกว่ารายการอื่น ๆ และมีประชาชนผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในภาพรวม เพื่อการพัฒนาคุณภาพการ

ปฏิบัติงานและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ดังนี้

ประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในภาพรวมทุกงาน และทุกด้าน ดังนี้

- 1) ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา
- 2) ควรมีการให้บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด
- 3) ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการในหลาย ๆ ช่องทางและเน้นย้ำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง จะได้เข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
- 4) ควรจัดให้มีช่องทางการให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการเพื่อความสะดวก
- 5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรศึกษาและทำความเข้าใจขั้นตอน วิธีการดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
- 6) ควรจัดให้มีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ
- 7) ควรจัดสถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมให้สะอาดและเพียงพอกับประชาชนที่รับบริการ เพราะบางโอกาสมีผู้ไปร่วมงานและขอรับบริการเป็นจำนวนมาก
- 8) ควรจัดภูมิทัศน์ภายนอกให้สวยงาม มีพื้นที่สีเขียวเป็นสวนหย่อม ไม้ดอก ไม้ประดับ ทางเดินที่สะอาดและสวยงาม และจัดให้มีที่สำหรับจอดรถของผู้ไปใช้บริการอย่างเป็นระบบ ปลอดภัย เหมาะสมและเพียงพอ

5.5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

- 1) ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในทุกงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอป่าติ้ว และควรดำเนินการประเมินทุกปีงบประมาณเพื่อเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการปฏิบัติงานในปีต่อไป
- 2) ควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบเฉพาะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานที่จะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจการให้บริการแก่ประชาชนที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในแต่ละงานและในทุกด้านที่ทำการประเมิน
- 3) ควรมีการศึกษารูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีผลการประเมินที่สูงที่สุดหรือได้รับการยอมรับว่ามีผลงานดีเด่นในด้านการให้บริการประชาชน

บรรณานุกรม

- กาญจน์ เรืองมนตรี. (2543). เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน. มหาสารคาม : ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กำพล เกียรติปฐมชัย. (2548). การสื่อสารมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2542). ประโยชน์การบริหารในงานบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เกรียงไกร ภมรพล. (2552, มกราคม 4). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?item_id=6445.
- คณบดีคณะเภสัชศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2552). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : http://pharm.kku.ac.th/km/data/2008-01-06_km2/app.doc
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน.
- คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี.
- คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2563). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563.
- ครรชิต บรรณผล. (2554). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลด้าแมต อำเภอข้าสูง จังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จรรยา จันทร์เตี้ย. (2553). ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จินตนา บุญบงการ. (2545). ชุดการเรียงด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ : อาทิตยโปรดักส์ กรุ๊ป.

- จีระศักดิ์ เงยวิจิตร. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปา เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เฉลิมพร อภินาพงศ์. (2553). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การ บริหารส่วนตำบลบางบัวทอง*. ใน *สุทธิปริทัศน์ สืบค้นจาก*
www.dpu.ac.th/dpurc/assets/uploads/magazine/8hnqimn7q58g04s.pdf
12/04/59
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). *รายงานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี*. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูศรี ออสเตเรีย. (2542). *คุณภาพการบริการออมสินปี 2000* *ออมสินพัฒนา*. 6(5) : 4; กันยายน ตุลาคม.
- โชติช่วง ภิรมณ์. (2548). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์*. ภาคนิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐวดี พิริยะจิระอนันต์. (2544). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดุขวิวัฒน์ แก้วอินทร์และคณะ. (2560). *รายงานการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน อำเภอปากชม จังหวัดเลย*.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. (2546). *การเมืองยุคปัจจุบัน*. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549). *การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2547). *การเมืองของไทย*. กรุงเทพฯ : พลัสเพรส.
- นรินทร์ คลังผา. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- ปฐม มณีโรจน์. (2543). *ทฤษฎีองค์กร*. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.

- ปริญญา จเรรัตน์, วิโรจน์ ฤทธิธำชัย, อานุกาฬ เสี่ยงสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2551, พฤษภาคม 3). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้หญ้าแพงโกล่าต่อกิจกรรมนาหญ้า และพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.did.go.th/person/training/satisfy.doc>.
- ประทีป หมวกสกุล. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลปลูรุ อำเภอสู้โง่งป่าดี จังหวัดนครราชสีมา.
- พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด. (2543). การพัฒนาตนเข้าสู่อาชีพ. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- พรรณิ ช.เจนจิต. (2542). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
- พรรณิ พรหมน้อย. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม. การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2548). การตลาดเพื่อสร้างกำไร : กุญแจแห่งความสำเร็จของธุรกิจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภักดี โพธิ์สิงห์, และคณะ. (2560). รายงานการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย.
- ภัทรดา ลิ้มพะสุด. (2540). การเมืองในยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่.
- ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : แสงดาว.
- เลขานุการการเคหะสหเวชศาสตร์, มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2552). ความพึงพอใจการให้บริการของงานธุรการ คณะสหเวชศาสตร์, มหาวิทยาลัยนเรศวร. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <http://www.ahs.nu.ac.th/branch/secretaryprogram.htm>.
- วรเดช จันทรร. (2545). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ. กรุงเทพฯ : สถาบันมาตรฐานภาครัฐแห่งประเทศไทย.

- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค
กิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา.
การศึกษาอิสระ ร.ป.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี.
- วิระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริกร ไชยชนะ. (2553). ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ
ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด.
การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ท็อป.
- ศุภรา จิตภักดิ์รัตน์. (2547). การออกแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษระดับ
การศึกษาระดับพื้นฐาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2562). รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอชุมแสง จังหวัด
นครสวรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครสวรรค์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). รายงานการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). การประเมินความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมือง
อุดรธานี จังหวัดอุดรธานี.
- สมชัย เลิศพิจิวงค์. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท
พี. ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมนึก ภัททิยธนี. (2546). การวัดผลการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กาลสินธุ์ : ประสานการพิมพ์.
- สมบูรณ์ พรรณนาภ. (2540). หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :
อนงค์ศิลป์การพิมพ์.

- สมิต สัจฉกร. (2546). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สาโรจ ไชยสมบัติ. (2543). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด*. การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สิริโณม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประเมินโครงการโดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย*.
- สุธี นาทวรทัต. (2540). *การบริหารธุรกิจขนาดย่อมและการค้าปลีก*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมมาธิราช.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2560). *การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล*.
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรพล ศรีธรรม. (2544). *การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) : สถาบันราชภัฏ เชียงราย.
- สุรียา พุ่มพวง. (2547). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้างานประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรศักดิ์ อมรัตน์ศักดิ์. (2548). *การประเมินผลการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2549). *หลักการบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โพธิ์สามต้น
- การพิมพ์. *หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. (2551. กันยายน 16).
แบบรายงานผลการสำรวจสภาพของระบบการอำนวยความสะดวกประชาชน.
[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://209.85.175.104/search?q=cach:097JGXEV5mEJ:oldweb.opdc.go.th/NewsInfo/Upload/1094984027.doc>.
- องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. (2552 มกราคม 4). *โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา*. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก :
http://www.maesaorg/page/typ_detail.php?texttyp id=6.
- องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์. (2559). *รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์ อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา*.

- อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ตลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546). *การตลาดบริการ*.
กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- อนุสรณ์ ศรีจันทร์. (2550). *ความคิดเห็นของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในอำเภอพาน
จังหวัดเชียงรายต่อการกระจายอำนาจการบริหารงานสาธารณสุขมูลฐานสู่องค์การบริหาร
ส่วนตำบล*. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- อเนก กลยาณี. (2542). *ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญระดับมัธยมศึกษาวิธีการ
เรียนทางไกลที่มีบทบาทครูประจำกลุ่มจังหวัดสกลนคร*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษา
มหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อภิชาติ พจน์จิราภรณ์. (2547). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์
- อาภา อยู่สุข และคณะ. (2561). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาลโกน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ 2561*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, วิทยาเขตสกลนคร.
- อรรถกิจ กรณ์ทอง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ*. วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อิทธิรัตน์ อุสุห์. (2545). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในเขตเทศบาลนคร
ขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อินทรา เฟ็งแก้ว. (2548). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สำนักงาน
ศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.
- Cooper, A.M. (1985). *How to supervise people*. New York : McGraw – Hill.
- Fitzgerald. Michael R. and Robert F. Durant. “*Citizen Evaluation and Urban
Management*.”
- Ghiselli, E. & Brown, C.W. (1992). *Personal and industrial psychology*. New York :
McGraw –Hill.
- Gilbert, D. & Birkead, N. *Dictionary of education*. Florida : Dryden. อ้างถึงในสำนัก
นโยบายและแผน กรุงเทพฯ 2538 (หน้า 1 – 9)
- Gronroos, C.S. (1990). *Experience and brain development*. Child Development.
- Hoy, W.K, & Miskel C.G. (1991). *Educational administration ; theory research and
practice*. New York : Random House.

- Gundlach, Jam H. and Nelson P. Reaid. (1983). "A Scale For the Measurement of Consumer Satisfaction With Social Service. *Journal of Social Research*. 38(20) 37-54 ; April,1983.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management : Analysis, planning, implementation and control*. (9th ed.). Englewood Cliffs : Prentice Hall.
- Lock, E.A. (1976). *The nature and cause of job satisfaction, Industrial and Organizational psychology*. Chicago : Rand McNally.
- Lovelock, L. & Wright. K. (1999). *Principles of service marketing and management*. (2nd ed.). New Jersey : Pearson Education.
- Millet, John D. (1954). *Management in public Services : the Quest of Effective Performance*. New York : McGraw-Hill, (1954).
- Milton, C.R. (1984). *Human behavior in organization*. New York : Harper & Row.
- Porter, L.W. (1981). *A student active need satisfactions in bottom and middle Management jobs*. *Journal of Applied Psychology*, 45, p. 1 – 10.
- Shelly, G.B. (1975). *Business systems analysis and design*. Fullerton : Anaheim
- Weber, P. (1967). *Consumer behavior in different areas*. New York ; Harper & Row.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. Third edition. New york : Harper and Row Publication.

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด

ประจำปี ๒๕๖๔

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด

ประจำปี ๒๕๖๔

๒. แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วย ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา และ
อาชีพ

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของท่านที่มีต่อที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามแต่ละงาน โดยประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอน
การให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ซึ่งในแต่ละรายการประเมินกำหนดค่าระดับคะแนนไว้ ดังนี้

- ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่สอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการ
พัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีคุณภาพสูงขึ้น

๓. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง คณะผู้ศึกษาจะดำเนินการสรุปผลการ
ประเมินในภาพรวมและนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น จึงไม่มีผลกระทบต่อกระตือรือร้นดำเนินชีวิตประจำวันและการรับบริ
การจากองค์การบริหารส่วนตำบลของท่านแต่อย่างใด

คณะผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

ชาย

หญิง

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี

๒๐ - ๓๙ ปี

๔๐ - ๕๙ ปี

๖๐ ปี ขึ้นไป

๓. การศึกษา

ประถมศึกษา (ป.๔)

การศึกษาภาคบังคับ (ม.๓)

การศึกษาขั้นพื้นฐาน (ม.๖)

ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

กรรมกร/รับจ้างทั่วไป

เกษตรกร

ค้าขาย

เจ้าของกิจการ

นักเรียน/นักศึกษา

รัฐบาล/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

อื่น ๆ (ระบุ)

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

๕ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

๔ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

๓ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

๒ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

๑ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

๑. งานด้าน

รายการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
๒	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
๓	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา					
๔	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
๕	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
๒	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
๓	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
๔	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
๕	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
๒	ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง					
๓	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
๔	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
๕	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					
รายการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
๒	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
๓	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
๔	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัตถุอันตรายและเจลล้างมือ					
๕	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๓.๑ ปัญหา

.....
.....
.....

๓.๒ ข้อเสนอแนะ.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

๒. งานด้าน

รายการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
๒	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
๓	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา					
๔	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
๕	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
๒	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
๓	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
๔	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
๕	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
๒	ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง					
๓	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
๔	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
๕	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					
รายการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
๒	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
๓	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
๔	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอุณหภูมิและเจลล้างมือ					
๕	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๓.๑ ปัญหา

.....
.....
.....

๓.๒ ข้อเสนอแนะ.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

๓. งานด้าน

รายการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
๒	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
๓	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา					
๔	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
๕	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
๒	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
๓	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
๔	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
๕	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
๒	ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง					
๓	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
๔	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
๕	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					
รายการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
๒	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
๓	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
๔	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอนามัยและเจลล้างมือ					
๕	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๓.๑ ปัญหา

.....
.....
.....

๓.๒ ข้อเสนอแนะ.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

๔. งานด้าน

รายการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
๒	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
๓	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา					
๔	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
๕	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
รายการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
๒	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
๓	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
๔	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
๕	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
รายการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
๒	ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง					
๓	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
๔	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
๕	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					
รายการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
๒	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
๓	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
๔	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัตถุประสงค์และเจลล้างมือ					
๕	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๓.๑ ปัญหา

.....
.....
.....

๓.๒ ข้อเสนอแนะ.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

ภาคผนวก ข
ภาพถ่ายกิจกรรม



