



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่
อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ประจำปี พ.ศ. 2562

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่
อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่
อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ประจำปี พ.ศ. 2562

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่
อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญขององค์กรภาครัฐตามกรอบการพัฒนาปฏิรูประบบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยยังผลให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองและการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People center)

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นแนวนโยบายเชิงรุก (Proactive) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการเสริมแรง (Reinforcements) ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก กฎของผลกระทบ (Law of Effect) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือมีความพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะกระทำการพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก ดังนั้น กระบวนการเสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) น่าจะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่งที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐ ต่อไป

1. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.06 โดยเมื่อพิจารณาในรายการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.49 รองลงมาได้แก่ งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.18 และงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.94 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.64 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม

1. งานด้านการศึกษา	97.25	97.45	97.65	96.47	97.10	97.18
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	96.53	96.32	96.64	96.93	96.80	96.64
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.95	97.17	97.54	97.96	97.83	97.49
4. งานด้านร้องเรียนร้องทุกข์	96.60	95.28	96.67	98.02	98.11	96.94
รวม	96.83	96.56	97.12	97.35	97.46	97.06

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.1.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านการศึกษา มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

2.2.2 การจัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว ตลอดจนการจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ

2.2.3 การจัดให้มีป้ายบอกทาง / แผ่นผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชี้ห้อง

2.2.4 การจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอรับบริการไว้บริการสำหรับประชาชน

2.2.5 การจัดมุมสำหรับการบริการถ่ายเอกสาร การมีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่ม ไว้บริการขณะรอคอย

2.2.6 การจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี จำนวนเพียงพอและสะอาด

2.2.7 การจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

2.2.8 การปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยการจัดทำโครงการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ให้บริการแก่ชุมชนด้านต่างๆ

2.2.9 การจัดเก็บและสังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงงานต่อไป

2.3 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.3.1 พัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน

2.3.2 พัฒนาความถูกต้องแม่นยำและชัดเจน

2.3.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่ายในการได้รับการบริการ

2.3.4 ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

2.3.5 การให้บริการตลอดเวลาและยืดหยุ่น

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปีงบประมาณ 2562 นี้ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ได้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เพื่อประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์การศึกษา	3
3. ขอบเขตของการศึกษา	3
4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
5. นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	12
3. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล	26
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	31
จังหวัดพิจิตร	
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	38
1. รูปแบบการดำเนินการศึกษา	38
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	39
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม	42
ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา	43

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานรายได้หรือภาษี	49
ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	55
ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์	61
บทที่ 5 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	68
1.วัตถุประสงค์ของการศึกษา	68
2.วิธีดำเนินการ	68
3.สรุปผลการประเมิน	68
4.ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	80
แบบสอบถาม	81

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม	42

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านการศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ประเภท ผู้รับบริการ	43
ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา ในภาพรวม	45
ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา ในแต่ละด้าน	46
ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านรายได้หรือภาษี ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ	49
ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม	51
ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ในแต่ละด้าน	52
ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ	55
ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม	57
ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในแต่ละด้าน	58
ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ	61
ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวม	63
ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ในแต่ละด้าน	64

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Self Government) เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวม จากความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้มีการให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก ซึ่งวิระศักดิ์ เครือเทพ (2548 : 13-19) ได้กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่นถือเป็นเครื่องมือในการปรับโครงสร้างอำนาจรัฐประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นมีอำนาจการปกครองตนเองโดยปลอดจากการแทรกแซงของรัฐบาลหรือองค์กรใด ๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การใช้อำนาจรัฐในชุมชนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายตามระดับพัฒนาการของชุมชนแต่ละแห่งได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่นก็คือ (1) เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การพัฒนา และการมีส่วนร่วม (2) เพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ (3) เพื่อการสร้างสรรค์แห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคสมัยแห่งประชาธิปไตย และ (4) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มีสามประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมี 5 ประเภท ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีการจัดความสัมพันธ์ในเชิงบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์ และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาล ในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่า เช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลควรต้องดำเนินการให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลต้องประสานงานกับสถาบันภายนอก ที่เป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ได้ร่วมมือกับ “สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์” ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการที่มีต่องานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร โดยสำรวจความพึงพอใจจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน

3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์

3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

3.3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ

3.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการปฏิบัติงาน

4.2 เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวางแผนการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับก่อนหลัง มีความเหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การประกาศข่าว ประชาสัมพันธ์ มีช่องทางการประสานงาน มีการออกหน่วยเคลื่อนที่ และประชาสัมพันธ์การให้บริการให้ประชาชนเข้าใจในการดำเนินงานชัดเจน

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาดเรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง สามารถปรับปรุง แก้ไขได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่เคยเข้ารับบริการงานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้มาบริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สิ่งซึ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็นคือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โคเลอร์ (Kotler. 1999 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคลดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

เชลลี่ (Shelly. 1975 : 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์

ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

กาญจน์ เรื่องมนตรี (2543 : 1) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้

อเนก กลยณี (2542 : 13) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้นๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งในการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ (สาโรช ไสยสมบัติ .2534 : 15) ซึ่ง พรรณี ช.เจนจิต (2542 : 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เล็ก ๆ เป็นไปในลักษณะค่อยๆ ดูดซับการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว 4) สื่อมวลชน นอกจากนี้ พอร์เตอร์ (Porter 1981 : 1) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการทำงานในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อ ประเมินแล้วงานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้

อรรถกิจ กรณ์ทอง (2545 : 16) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้นก็กำหนดเป้าหมายหลายอย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้ 1) วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

สุรียา พุฒพวง (2547 : 3) ได้ชี้ว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้น จะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้ 1) มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ 2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว 3) มีความสามัคคีน้ำหนึ่งใจเดียวกันไม่แตกแยกเป็นก๊ก เป็นเหล่า 4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

อินทรีรา เฟ็งแก้ว (2548 : 12-13) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการและได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน 2) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และต่อองค์การหรือหน่วยงาน 3) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน 4) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน 5) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อหนุนกฎระเบียบข้อบังคับ สามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี 6) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความศรัทธาในองค์การที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน 7) ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ เสถียร เหลืองอร่าม (2549 : 88) กล่าวว่าความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหาร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่องานและองค์การได้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ 2) สร้างความจงรักภักดี มีสัจย์ต่อหมู่คณะและองค์การ 3) เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมประพฤติกรรมการกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม 4) สร้างสามัคคีธรรมในหมู่ และก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคีตั้งที่ว่า สังฆัสสะ สามัคคี อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้ 5) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การ กับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ 6) เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะและองค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ 7) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

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

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว
3. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว
4. ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่เกิดต่อการหยุดงานของตนเอง คือ จะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
6. ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหรือเกี่ยวกับการเตรียมงานและแก้ปัญหาต่าง ๆ

1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2547 : 98) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคนในองค์การดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศ ใกล้เคียงรวดเร็ว เพียงพอและทั่วถึงหรือไม่
2. คนงานมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ตนทำหรือไม่
3. คนงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับหรือไม่
5. มีค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใดทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

6. สุขภาพทางกายและจิตใจ โดยทั่วไปของคนงานเป็นอย่างไร

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

1. ทำงานที่ตนสนใจ
2. มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
3. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
4. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
5. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
6. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ที่เข้าใจการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นคนที่ยกย่องนับถือ

ยีสลีย์ , และบราวน์ (Ghiselli, & Brown . 1992 : 430 – 433) มีความเห็นว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูง หรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
3. ระดับอายุ จากการศึกษ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และ 45 – 54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น
4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ตอบแทนพิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อการเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

ล็อก (Lock .1976 : 132) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้ทำการศึกษาวิจัย ในปี ค.ศ. 1976 ไว้ 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ตั๋วงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ และการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน
2. เงินเดือน (money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์กร
3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษายาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน
6. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือแนะนำ ให้คำปรึกษาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน (co – workers) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในด้าน ความรู้ความสามารถ และมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. บริษัทและการบริหารงาน (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่ บุคลากรในองค์การ เงินเดือน และนโยบายในการบริหารงานขององค์การ

มิลตัน (Milton. 1981 : 159) กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีต่อการพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 9 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกใหม่ของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับงาน ปริมาณงาน โอกาสที่งานจะสำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ

2. เงินเดือน (money) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรม หรือความเท่าเทียมกันของรายได้วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งงาน (promotions) หมายถึง โอกาสในการที่จะเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องและการชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์ (benefits) หมายถึง บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการวันหยุด ฯลฯ

6. สภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การขอยุติพัก วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย

7. การนิเทศงาน (supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศติดตาม ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงาน และทักษะทางการบริหารของผู้นิเทศ

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (co – workers) เช่น การยอมรับ การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือ และความมีไมตรีต่อกัน

9. บริษัทและการจัดการ (company and management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

1.4 การวัดความพึงพอใจ

ภนิดา ชัยปัญญา (2541 : 55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิธำชัย, อาณาภาพ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551 : 3) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ จะสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็จะทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน

1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่า ความถึงภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือชื่อ สู้แล้วรวย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

1.6 แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546 : 18 – 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถกระทำได้โดยใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ

ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กรบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริการการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์กร เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (ปฐุม มณีโรจน์ .2543 : 5)

2.1 ความหมายการบริการสาธารณะ

คอตเลอร์ (Kotler . 2000 : 477) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ซึ่งถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่ได้ มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้

เลิฟล็อก, และไรท์ (Lovetock, & Wright . 1999: 50) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ที่สร้างคุณค่า และให้ประโยชน์กับผู้บริโภคในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์ การบริการหรืออาจได้จากสินค้าก็ได้

ยุพาวรรณ วรณวณิช (2548 : 12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ความแตกต่างในกระบวนการ (process) และความแตกต่างในผลลัพธ์ (output) กล่าวคือ กระบวนการผลิตสินค้า ผู้บริโภค ไม่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต ในขณะที่การผลิตบริการ ผู้บริโภคเป็นปัจจัยนำเข้าไปในกระบวนการผลิต ส่วนผลลัพธ์นั้นการผลิตสินค้าจะได้สิ่งที่มีตัวตนสัมผัสได้ แต่การผลิตบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้

คิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547 : 316) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การส่งมอบมูลค่า (values) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้า ที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัทเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

วีระรัตน์ กิจเลิศไพบุลย์ (2547 : 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้สิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือ การปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2546 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

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

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 : 6 - 7) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมที่ส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสแต่ต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย

2.2 ลักษณะของการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกดี รู้สึกชอบ ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้ร่างกายและสติปัญญาเพื่อที่จะมอบแก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ (สมชัย เลิศทิววงศ์ . 2544 : 35) ซึ่ง กันต์เลิศและเนลสัน (Gundlach and Nelson.1983:41) อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมบริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหาได้

สุธี นาทวรทัต (2540 : 585) ได้กล่าวว่า ลักษณะของบริการไว้ดังนี้ 1) จับต้องไม่ได้ (intangibility) ลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันระหว่างสินค้าและบริการ หมายถึงบริการเป็นเรื่องของสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากผู้ซื้อไม่สามารถเห็นรู้สึกทดสอบหรือสัมผัสกับบริการได้เช่นเดียวกับการซื้อสินค้า เช่น บริการศัลยกรรมเสริมความงามผู้รับบริการไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสบริการได้ก่อน แม้ว่า จะสามารถเห็นและสัมผัสส่วนประกอบที่จับต้องได้ของการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เป็นต้น 2) มีความเป็นอเนกพันธ์(heterogeneity) เนื่องจากบริการคือผลงานของมนุษย์ที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งแต่ละคนก็มีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวกันอาจจะให้บริการต่างกัน ถ้าเป็นเรื่องที่ต่างกรรมต่างวาระกัน เช่น การให้บริการของช่างตัดผมคนเดียวกัน ซึ่งให้บริการกับลูกค้าคนเดิมซึ่งเป็นลูกค้าประจำ ในแต่ละครั้งของการรับบริการลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการที่ผู้ซื้อลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการ ที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าบริการที่ลูกค้า จะได้รับจะมีลักษณะอย่างไร เช่น การซื้อบัตรเข้าชมการแข่งขันกีฬาไม่อาจจะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่า การแข่งขันจะสนุกสนานและน่าตื่นเต้นเพียงใด ดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าวในการขายบริการจึงต้องให้ ความสนใจเกี่ยวกับวางแผนที่จะให้บริการมา

เป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่จะให้กับลูกค้ามีคุณภาพดีเท่าเทียมกันและโดยสม่ำเสมอ 3) การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน (simultaneous production and consumption) ด้วยเหตุที่สินค้าต้องมีการผลิตก่อน หลังจากนั้นจึงขายและเกิดการบริโภคสำหรับบริการส่วนมากจะซาก่อนแล้วจึงผลิต (ให้บริการ) และบริโภค (รับบริการ) ในเวลาเดียวกัน เช่น การใช้บริการของสายการบิน ผู้โดยสารต้องซื้อตั๋วโดยสารก่อน และเมื่อถึงเวลาเดินทางบริษัทสายการบินจะให้บริการในขณะเดียวกันกับการรับบริการของผู้โดยสารก็จะเกิดขึ้นพร้อมกัน บ่อยครั้งที่ไม้อาจจะแยกเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้ ดังนั้นลักษณะการแบ่งแยกไม่ได้ (การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน) ในความหมายทางการตลาดทำให้การขายบริการต้องเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการจึงทำให้การขายทำได้ในปริมาณจำกัด 4) ความไม่คงทน (perishability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่คงทนและไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้ เช่น ที่นั่งในโรงภาพยนตร์ในแต่ละรอบ ถ้าไม่มีผู้เข้าชมภาพยนตร์ก็เสียเปล่า เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งเหล่านี้ก็เป็นเรื่องสูญเปล่า เรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ไม่ได้ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าสามารถเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้า และนำมาขายไว้ในวันต่อไปได้หรือผู้บริโภคสามารถส่งสินค้าที่ซื้อไปแล้ว ถ้าไม่ได้รับความพอใจ

ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543 : 143) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการบริการไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็นรู้สึกได้ ยิน ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการบริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบริการ จะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถขอต่อไปตัวบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ อย่างไร ทำให้เกิดพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (product planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าต้องการความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือการบริการไม่ทันใจหรือการไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคา และการส่งเสริมการตลาด

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

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว ซึ่งการบริการเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริหาร พนักงานขาย เป็นต้น โดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือ สิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้ว มันจะไม่มี การเคลื่อนไหวอีก ซึ่งในขณะที่มีการ

ส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยการสังเกตปฏิกิริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2. มีลักษณะที่ไม่คงทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใด แม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปโดยทันทีทันใด

3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่จีรังยั่งยืน ดังนั้นการบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมียุทธศาสตร์ของการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับบริการนั้น ๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการก็ไม่เรียกว่า การบริการ

4. มีขอบเขตชัดเจนเป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดไม่ชัดเจน ดังนั้นเมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่าทำให้บริการอาจถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น

2.3 องค์ประกอบของการบริการ

คิวกูที พงศกรรังศ์ศิลป์ (2547 : 322) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ 4 ประเภทดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่ (1) การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ (2) สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการสถานที่รับบริการ และสภาพห้องน้ำ ซึ่งสถานที่เหล่านี้ของหน่วยบริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไขขั้นต้นและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการเพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้ (1) บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย (2) การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2546 : 13) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ

5. ช่องทางการให้บริการ

6. ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

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

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึง วิธีการที่จะให้ทรัพยากร

3. ผล (results) หรือผลผลิต (impacts) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการทรัพยากร

4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ

2.4 หลักการและแนวทางในการบริการ

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

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably service) คือ การให้บริการของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกัน ทั้งในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนาจความสะดวกอย่างเสมอภาค โดยไม่แยกเพศ อายุ และอื่นๆ รวมถึงการใช้วาจาที่สุภาพกับทุกคน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอบริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่นที่นั่งรอ รวมถึงที่จอดรถ ในเรื่องนี้ มิลล์เล็ทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ต้องบริการให้แล้วเสร็จ และมีการติดตามผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุง

คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือสื่อสารที่ก้าวหน้า ให้มีการแสดงความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมอยู่เสมอให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

ซึ่งสอดคล้องกับ โชติช่วง ภิรมณ์ (2548 : 9-10) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดด้านการบริการแบบต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม คือ การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าเท่าเทียมกัน
2. การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างพอเพียง คือ ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชน
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการพัฒนางานทั้งการบริการคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 32) และ กุลธน ธนาพงศ์ธร (2542 : 28) ได้กล่าวถึงหลักการและแนวทางให้บริการในการให้บริการกับผู้รับบริการมี ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับได้
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

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

1. ความน่าเชื่อถือ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้อาการที่จะได้รับ

ชูศรี ออสเตเรีย (2542 : 4) และ จินตนา บุญบงการ (2545 : 40) ได้ให้ความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขามาใส่ใจเรา 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

2.5 คุณภาพการให้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler . 2000 : 492) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ 2 ด้าน คือ ส่วนที่ 1 ให้บริการอะไร และส่วนที่ 2 ให้บริการอย่างไร ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการจะดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expected quality) ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการที่สามารถ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน
2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าที่เป็นมิตร และช่วยแก้ปัญหาในทันที
3. การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทันท่วงทีที่กอบกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม
6. ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549 : 3) ได้กำหนดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ 3 ประการ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียด คุณภาพการให้บริการ ดังนี้

2.5.1 ด้านกระบวนการในการให้บริการ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง มีกระบวนการในการให้บริการเหมาะสม และรวดเร็ว ง่าย การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด และถูกต้อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความเป็นระบบ มีกระบวนการในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกระเบียบ มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม และงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 : 144) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการ (process) เกี่ยวข้องกับ ขั้นตอน วิธีการ งานประจำและงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลา รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง กระบวนการก็คือ วิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้กิจการบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการ นั่นเอง

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

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 76) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการในการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้

ศุภรา จิตภักดิ์ธีรรัตน์ (2547 : 20) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการเป็นปัจจัยก่อให้เกิดคุณภาพของการเรียนรู้โดยตรงกระบวนการไม่ชัดเจน หรือได้รับการออกแบบไม่เหมาะสม จะก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพต่าง ๆ ตามมา ในขณะที่กระบวนการที่มีคุณภาพ จะช่วยให้มีแนวทางปฏิบัติงาน มีการใช้เครื่องมือวัดประเมินผลเพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการให้บริการส่งมอบบริการมีความ สำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการบริการอำนาจการตัดสินใจของพนักงาน การมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว ไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อการฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจที่ลูกค้าได้รับ จะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของกระบวนการให้บริการและการนำส่ง ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดก็ควรครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาด จะไม่แบ่งส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการบริหารบุคคล การผลิตการตลาด และความรับผิดชอบทางการเงินด้วย

กระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการ และลูกค้า ดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา . 2549 : 144)

1. สำหรับกิจการ มีดังนี้

- 1) ช่วยให้ต้นทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง
- 2) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางตำแหน่งบริการ
- 3) ช่วยให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น
- 4) ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบในการแข่งขัน
- 5) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย

2. สำหรับลูกค้า มีดังนี้

- 1) โดยทั่วไปลูกค้ามักมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของบริการด้วย
- 2) กระบวนการในการให้บริการที่ดีมีส่วนช่วยให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ
- 3) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นช่วยให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น

ความพึงพอใจมากขึ้น

2.5.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บุคคลหรือพนักงาน (หรือลูกค้าภายในองค์กร) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการ สำหรับการบริการบางประเภทที่พนักงานลูกค้ามาติดต่อกันมาก (high contact services) พนักงานก็คือตัวบริการนั่นเอง การวิจัยที่ผ่านมาสรุปว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การบริการของกิจการต่าง ๆ ล้มเหลว (คุณภาพของการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า) ก็คือ การนำเสนอบริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าพนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการให้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ในปัจจุบันนี้ที่กล่าวกันว่าเป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการสูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตราหือและกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจ และมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงของตนได้ ดังนั้นความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา . 2549 : 124)

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง พนักงานมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 : 124) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งบุคคลในที่นี่จะรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่น ๆ ที่ร่วมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบริการนั้นด้วย

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 47) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ดูแล เอาใจใส่ มีเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 273) ได้ให้ความหมายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการอย่างที่ดีควรจะเป็น

อภิชาติ พจน์จิราภรณ์ (2547 : 101) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่ว และถูกต้อง

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

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรสำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมากสำหรับการบริการ

2.5.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีป้ายบอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่าง ๆ สถานที่ให้บริการสะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ มีจุดบริการรับ – ส่งเอกสาร และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

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

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการ เช่น การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ และทีวี เพื่ออำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ การให้บริการถ่ายเอกสาร การให้บริการ น้ำดื่ม การให้บริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องน้ำห้องสุขา การให้บริการด้านสถานที่จอดรถ การให้บริการแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ พร้อมทั้งตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เอกสารหรือแผ่นพับต่าง ๆ

ศรินารถ บัวสอน (2548 : 48) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาด และอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอและสภาพพร้อมใช้และมีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอและสะอาด

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2551: 16) กล่าวว่า รูปแบบการอำนวยความสะดวกประชาชนจะประกอบด้วย

1. การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
2. การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
3. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถดู และตรวจสอบได้

4. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศสำหรับให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline) , อีเมล (e – mail) , อินเทอร์เน็ต (internet) , เว็บเพจ (webpage) เป็นต้น
 5. เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง เช่น การยื่นคำขอได้ทางไปรษณีย์ โทรสาร หรือ อินเทอร์เน็ต (internet) การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกันในต่างหน่วยงาน ให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้
 6. มีระบบการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hotline) เปิดเว็บไซต์ (website) จัดให้มีแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดประชุมรับฟังความเห็นของกลุ่มเป้าหมายในลักษณะเฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น
 7. จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกทาง และแผนผังแสดงจุดบริการ มีสถานที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ เป็นต้น
 8. มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม
 9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติหน้าที่ และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง
 10. จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ
 11. มีการปรับปรุงแก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการประชาชน หรือต่อส่วนราชการอื่น
 12. ลดภาระให้กับประชาชน โดยการยกเลิกหรือลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง
- 2.5.4 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549 : 97) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการ และรอคอยที่จะรับบริการ
- พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 168) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง การทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกว่าการทันต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 271) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าให้บริการอย่างทันใจ และรวดเร็วฉับไว
- วรเดช จันทรศร (2545 : 28 – 29) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่ตรงเวลา สะดวกรวดเร็วและผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจว่าเมื่อมาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้เขาตามความคาดหวังที่ดี และพึงพอใจทุกครั้ง
- ณัฐวุฒิ พริยะจิริระอนันต์ (2544 : 6) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544 : 49) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความง่ายในการขอรับบริการและได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอน และความรวดเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543 : 4) กล่าวว่า ความสะดวกรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการ คือ

1. ความคล่องแคล่ว ว่องไว คือท่าทางร่างกายและกระฉับกระฉ่าง
2. งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จทันเวลา และดีด้วย

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 169) กล่าวว่า ความรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการคือ

1. การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที
2. มีการตอบรับ คือ ตอบสนองความต้องการของบุคคลในช่วงเวลาที่จำกัดทำให้รู้สึกต่อความต้องการเกิดความยินดี

สรุปได้ว่า การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ผู้ประเมิน ประเมินในเรื่อง กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับก่อนหลัง มีความเหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีการแต่งกาย เรียบร้อย เหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวก ในการเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง สามารถปรับปรุง แก้ไขได้

2.6 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ภัทรดา ลิ้มพะสุต (2540 : 18) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐ สามารถยังผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชน แล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ ประกอบธุรกิจในการขาย จะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สำหรับในทางทฤษฎีนั้น องค์การแบบบูรณัยจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน คือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์กรนั้นจะ จำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือองค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมใครง่ายกว่าก่อนได้รับการบริการก่อน

3. การวางตนเป็นกลาง คือการไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า

หลักทั้งสามประการนี้สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของเวเบอร์ (Weber . 1967 : 58) ที่ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่มี ความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

โกรนรูส (Gronroos . 1990 : 102 – 103) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจะจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

3. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบการปกครองที่ส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของตนเองเพื่อให้มีการพัฒนาด้านต่างๆและสภาพความเป็นอยู่ของท้องถิ่นที่ดีขึ้น ซึ่ง ปธาน สุวรรณมงคล (2547 : 145 – 163) ได้กล่าวถึงการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ว่า เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมาตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2499 สมัยรัฐบาลจอมพล ป.พิบูลสงคราม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลพุทธศักราช 2499 และกระทรวงมหาดไทยยังได้จัดตั้งสภาตำบลขึ้นมาในปีเดียวกันเพื่อเป็นเสมือนโรงเรียนสอนประชาธิปไตยในทางปฏิบัติแก่ประชาชนในชนบทนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2499 จนถึงปี พ.ศ. 2515 มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนทั้งสิ้น 59 แห่ง ก่อนที่จะถูกยุบเลิกโดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 เหลือเพียงสภาตำบลรูปแบบเดียว เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลประสบปัญหาในการบริหารงานหลายประการ เช่น ผู้บริหารขาดความรู้ความสามารถ ไม่มีรายได้เพียงพอในการบริหารงาน ประชาชนยังขาดความเข้าใจและไม่สนใจที่จะมีส่วนร่วมบริหารงานในระดับตำบล และได้ยุบเลิกสภาตำบลที่มีมาก่อนหน้านี้และจัดตั้งสภาตำบลรูปแบบใหม่ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับนี้ ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 ได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เพื่อรื้อฟื้นองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นมาใหม่อีกครั้งโดยกำหนดให้สภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล

3.1 เกณฑ์การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพุทธศักราช 2537 มาตรา 40 กำหนดเกณฑ์การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ว่า สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทอาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้

3.2 การจำแนกชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็นสามขนาด เพื่อประโยชน์ในการจัดโครงสร้าง อัตรากำลัง และการกำหนดตำแหน่ง โดยใช้เกณฑ์รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่รวมเงินอุดหนุน เป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น คือ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางและองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก

3.3 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม กำหนดโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ดังนี้

3.3.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใด มีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน และในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน และกำหนดให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ ได้แก่ ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาและให้เห็นชอบร่างข้อบังคับร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลและกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

3.3.2 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เกิน 2 คน ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งจากบุคคลซึ่งมิใช่สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งนี้มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ ได้แก่ บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบรายงานปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งและปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

3.4 การแบ่งส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศ คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลเกี่ยวกับมาตรฐานทั่วไปด้านโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2545 กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

3.4.1 ส่วนราชการที่กำหนด ได้แก่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและกองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น

3.4.2 กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งถือเป็นส่วนราชการหลักขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ กองคลังหรือส่วนการคลัง กองช่างหรือส่วนตำบล

3.4.3 ส่วนราชการที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาจประกาศกำหนดได้ตามความเหมาะสมของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ กองหรือส่วนส่งเสริมการเกษตร กองหรือส่วนการศึกษาและวัฒนธรรม กองหรือส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองหรือส่วนราชการอื่นตามความต้องการและความเหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจประกาศกำหนดกองหรือส่วนราชการอื่นได้ตามความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลกำหนด

3.5 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

3.5.1 หน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2542 มาตรา 66 และมาตรา 67 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมีหน้าที่ต้องทำในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ คุ่มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควรนอกจากหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำดังกล่าวแล้วองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีหน้าที่ที่อาจทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด้วย เช่น ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ การท่องเที่ยว กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (มาตรา 68)

3.5.2 หน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมการตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสุข การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และกิจการอื่นที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3.6 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

3.6.1 รายได้ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการบริหารส่วนตำบล รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองจากภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีป้าย อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ ค่าภาษีค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตและค่าปรับต่าง ๆ และรายได้จากทรัพย์สินสาธารณะอุปโภคและการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง รายได้ซึ่งหน่วยงานอื่นที่มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บและจัดสรรให้องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิตและค่าใบอนุญาตเล่นการพนันภาษียรถยนต์และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนและจัดสรรหรือแบ่งปันให้การใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่จากอากรรังนกอีแอ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อากรการประมง ค่าภาคหลวงป่าไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ค่าจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน และค่าธรรมเนียมตามกฎหมายอุทยานแห่งชาติ และรายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือการจัดสรรให้โดยหน่วยงานของรัฐ

3.6.2 รายได้ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 23 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินรายได้ ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับการจัดสรรตามมาตรา 23 (3) และมาตรา 24 (6) แล้ว ไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้วโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 24 (4) และไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากรโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิตภาษีสุรา ตามกฎหมายว่าด้วยสุราและค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษียรถยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ อากรฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่นค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้วคือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประธานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประธานบัตร ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต และองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมหลังการหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้ว คือ องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทาน ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของเงินค่าภาคหลวงที่จัดเก็บได้ภายในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทาน ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงที่จัดเก็บภายในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอื่นให้ได้รับจัดสรรในอัตรา

ร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขตค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วย ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรตามกฎหมายว่าด้วยสุรา ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน ค่าธรรมเนียมค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายใต้เขตท้องที่นั้น ๆ และให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวในกรณีกฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บค่าธรรมเนียมค่าใบอนุญาต และค่าปรับให้นำรายได้มาแบ่งให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ในเขตจังหวัดตามที่คณะกรรมการกำหนดค่าใช้จ่ายบำบัดตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนด ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น และรายได้อื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

4.1 ด้านกายภาพ

4.1.1 ที่ตั้ง มีแผนที่ประกอบตั้งอยู่ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่หมู่ที่ 11 ตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ระยะห่างจากอำเภอโพธิ์ประทับช้าง 25 กิโลเมตร เนื้อที่ 43,375 ไร่ หรือเท่ากับ 69.4 ตารางกิโลเมตร

4.1.2 ภูมิประเทศ

ทิศเหนือ จรดตำบลเนินสว่าง, ฝ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

ทิศใต้ จรดตำบลบึงนาราง กิ่งอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

ทิศตะวันออก จรดตำบลดงเสือเหลือง อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร

ทิศตะวันตก จรดตำบลบึงสามัคคี กิ่งอำเภอบึงสามัคคี จังหวัดกำแพงเพชร

4.1.3 ประชากรจำนวนหมู่บ้านมี 19 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร			จำนวนครัวเรือน	หมายเหตุ
		ชาย	หญิง	รวม		

1	ทุ่งใหญ่	299	317	616	145	
2	ทุ่งประพาส	315	296	611	146	
3	ห้วยคันเบ็ด	191	192	383	108	
4	บ่อปิ้งเกลือ	229	250	479	119	
5	ห้วยน้อย	255	305	560	148	
6	หนองพง	170	155	325	101	
7	บึงบ้าน	277	289	566	163	
8	ทุ่งนาดี	190	172	362	101	
9	ชุยยาว	121	122	243	61	
10	ห้วยน้ำซึ่ม	193	220	413	100	
11	เนินสะอาด	351	324	675	162	
12	หนองกระเบา	140	111	251	70	
13	เกาะกลาง	128	120	248	69	
14	เกษตรพัฒนา	234	228	462	127	
15	หนองจอก	125	124	249	65	

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร			จำนวนครัวเรือน	หมายเหตุ
		ชาย	หญิง	รวม		
16	ห้วยคำตาล	165	156	321	97	
17	ราษฎร์ร่วมใจ	122	125	247	66	
18	เกาะเหนือ	106	114	220	71	
19	ทุ่งสามัคคี	138	133	271	68	
รวม		3,749	3,753	7,502	1,987	

4.3 สภาพเศรษฐกิจ

4.3.1 อาชีพ

ประกอบอาชีพทำนา	862 ครัวเรือน
ประกอบอาชีพทำไร่	752 ครัวเรือน
ประกอบอาชีพทำสวน	95 ครัวเรือน
ประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์	96 ครัวเรือน
ประกอบอาชีพรับจ้าง	182 ครัวเรือน

4.3.2 การบริการ

ปั้มน้ำมัน	24 แห่ง
ก๊าซ	15 แห่ง

โรงสี 6 แห่ง

4.4 สภาพสังคมการศึกษา

4.4.1 สถานศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา	6 แห่ง
โรงเรียนมัธยมศึกษา	2 แห่ง
ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/ห้อง สมุดประชาชน	7 แห่ง
ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน	1 แห่ง

4.4.2 สถาบันและองค์การทางศาสนา

วัด	8 แห่ง
ศาลเจ้า	20 แห่ง
โบสถ์	1 แห่ง

4.4.3 สาธารณสุข

สถานีนอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน 2 แห่ง

อัตราการมีใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 98

4.4.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สถานีตำรวจ 2 แห่ง

4.4 การบริการพื้นฐาน

4.4.1 การคมนาคม (แสดงจำนวนและสภาพทางคมนาคมทางบก) มีทางลาดยาง 2 สาย ระยะทาง 18 กิโลเมตร มีถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก 13 สาย ระยะรวม 4.946 กิโลเมตร มีถนนลูกรัง 18 สาย รวมระยะทาง 66 กิโลเมตร

4.4.2 การโทรคมนาคม

ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง

4.4.3 การไฟฟ้า (แสดงถึงจำนวนหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึงและจำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า)

ไฟฟ้าเข้าถึง 19 หมู่บ้าน จำนวนประชากรที่ไฟฟ้า 1,900 คน

4.4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำน้ำ, ลำห้วย	5 สาย
บึง, หนองและอื่นๆ	3 แห่ง

4.4.5 แหล่งที่สร้างขึ้น

ฝาย	13 สาย
บ่อน้ำ	190 แห่ง
บ่อโยก	193 แห่ง
อื่นๆ	126 แห่ง

4.5 ข้อมูลอื่นๆ

4.5.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ (แสดงทรัพยากรธรรมชาติ ที่มีอยู่ใน อบต.)

ป่าไม้ มีการปลูกป่าชุมชน

ดิน เป็นพื้นที่ทางเกษตร 39,071 ไร่ สภาพดินส่วนใหญ่ไม่ปัญหา

น้ำ มีวัชพืชปกคลุมผิวน้ำเป็นบางส่วน

4.5.2 มวลชนจัดตั้ง

ลูกเสือชาวบ้าน 19 รุ่น	3,700 คน
ไทยอาสาป้องกันชาติ	272 คน
กองหนุนเพื่อความมั่นคงของชาติ 4 รุ่น	184 คน

4.5.3 ศักยภาพในตำบล

ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

จำนวนบุคลากรจำนวน 19 คน

ปลัด อบต. หัวหน้าสำนักปลัด/สำนักงาน ข้าราชการ	1 คน
หัวหน้าส่วนการคลัง ข้าราชการ	1 คน
หัวหน้าส่วนโยธา ข้าราชการ	1 คน
นักวิชาการเกษตร ข้าราชการ	1 คน
เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ ข้าราชการ	1 คน
เจ้าพนักงานพัสดุ ข้าราชการ	1 คน
นักวิชาการสุขาภิบาล ข้าราชการ	1 คน
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ข้าราชการ	1 คน
เจ้าพนักงานธุรการ ข้าราชการ	1 คน
บุคลากร ข้าราชการ	1 คน
ผู้ช่วยผู้ดูแลเด็ก (ผดต.) พนักงานจ้างตามภารกิจ	2 คน
ผู้ช่วยผู้ดูแลเด็ก (ผดต.) พนักงานจ้างทั่วไป	1 คน
พนักงานตักแต่งสวน พนักงานจ้างตามภารกิจ	1 คน
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พัสดุ พนักงานจ้างตามภารกิจ	1 คน
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานจ้างตามภารกิจ	1 คน
พนักงานขับรถเบีคโฮ พนักงานจ้างตามภารกิจ	1 คน
คนงานทั่วไป พนักงานจ้างทั่วไป	2 คน

ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

การรวมกลุ่มของประชาชน จำนวนกลุ่มทุกประเภท 11 กลุ่มแยกประเภทกลุ่ม

กลุ่มอาชีพ	3 กลุ่ม
กลุ่มออมทรัพย์	7 กลุ่ม
กลุ่มอื่น ๆ	1 กลุ่ม

จุดเด่นของพื้นที่ (ที่เอื้อต่อการพัฒนาตำบล)

พื้นที่ตำบลทุ่งใหญ่เป็นที่ดอนและที่ลุ่มสลับกันจึงสามารถทำการ เกษตรได้หลากหลายจึงไม่ประสบปัญหาน้ำท่วมสภาพแวดล้อมและการใช้ชีวิตของราษฎรเป็น ลักษณะสังคมชนบท มีบรรยากาศของความเป็นไทยสูง

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับและ

ลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 5 ด้าน เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อวัดระดับและลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในตำบลบางบัวทองที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ตอบ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรกได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษา พบว่า

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) และหากเทียบกับคาร์้อยละจะมีคาร์้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการ ให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ = 76-80)

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.08$) และหากเทียบกับคาร์้อยละจะมีคาร์้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความ เชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ” ($\bar{X} = 6.16$, ร้อยละ = 76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.13$, ร้อยละ = 76-80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ = 76-80)

สุจิตราพร วานะ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม เป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาท และด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

นรินทร์ คลังผา (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 4 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือ 2) ด้านความสามารถ 3) ด้านความเต็มใจ และ 4) ด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ สมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชนะดา วีระพันธ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษาและอาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

จรรยา จันทร์เตี้ย (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า

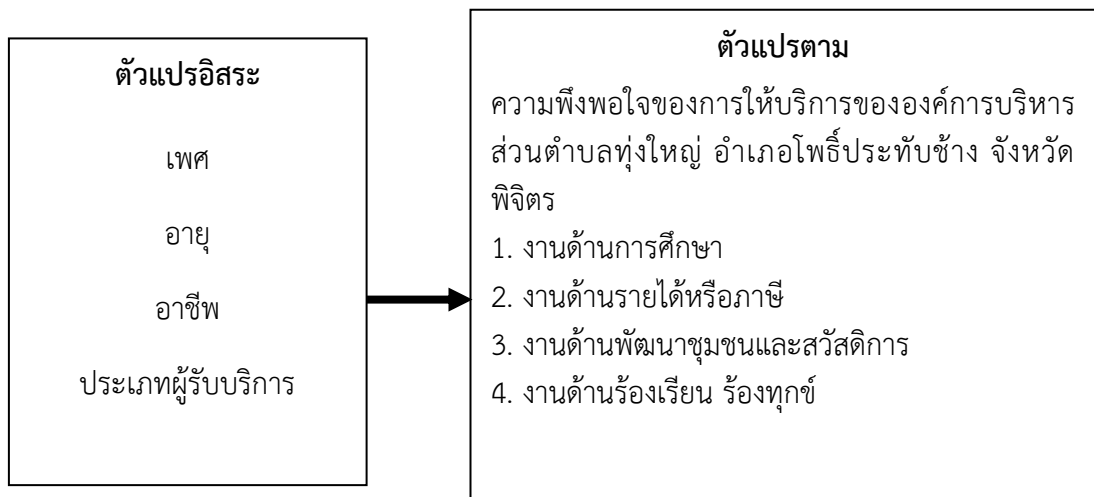
1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านการสื่อสาร ด้านความเข้าใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ และด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ชี้เหล็ก อำเภอบุพผรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้เกี่ยวกับภาษี ขั้นตอนมาก เจ้าหน้าที่ควรทำให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการยืดหยุ่นเรื่องเวลา เจ้าหน้าที่ควรช่วยเรื่องการเขียนเอกสาร ควรประชาสัมพันธ์บ่อย ๆ ออกอากาศด้วย ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เก็บภาษีถ้ามีความจำเป็น และควรให้บริการในวันเสาร์หรือวันอาทิตย์เป็นบางครั้ง

6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอน้ำโพธิ์ประทัดช้าง จังหวัดพิจิตร ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยสามารถเขียนแผนภาพได้ดังนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ มีรายละเอียด ดังนี้

1. รูปแบบการดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการ ในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร จำนวน 2,780 คน จำแนกตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งานดังนี้

1) งานด้านการศึกษา	จำนวน 300 คน
2) งานด้านรายได้หรือภาษี	จำนวน 1,600 คน
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	จำนวน 700 คน
4) งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์	จำนวน 180 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากจำนวน 350 คน ซึ่งจำนวนที่เก็บรวบรวมได้จริง จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของยามาเนย์ (Yamane.1973 : 725) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05

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

เมื่อ N	=	ขนาดของประชากร
e	=	ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้
n	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

แทนสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{2,780}{1+2,780 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{2,780}{7.9500} = 350.49$$

จากนั้นทำการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความเป็นไปได้ทางสถิติ โดยทำการแบ่งชั้นภูมิตามลักษณะของผู้ใช้บริการในแต่ละงานตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการในแต่ละงาน (Probability proportionate to size sampling) จำนวน 350 คน รวมทั้งสิ้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง จำนวน 400 คน โดยสามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ประเภทงาน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน	กลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง
1. งานด้านการศึกษา	300	38	51
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	1,600	201	220
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	700	88	76
4. งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์	180	23	53
รวม	2,780	350	400

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นเครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ฉบับ ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งแต่ละฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์จะนำเสนอและพรรณนาลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการ ทำให้เห็นลักษณะและธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่าง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

3.1.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระดับความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละกิจกรรม ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน โดยผู้ศึกษาได้กำหนด ลักษณะของแบบสอบถามตามวิธีการวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) ดังนี้

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

4) ระดับความพึงพอใจน้อย คะแนน เท่ากับ 2

5) ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คะแนน เท่ากับ 1

3.1.3 ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

3.2 การสร้างเครื่องมือมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร และแนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2.2 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างกรอบการวัดความพึงพอใจ พร้อมทั้งนิยามเชิงทฤษฎี และนิยามเชิงปฏิบัติการ

3.2.3 สร้างเครื่องมือตามนิยามเชิงปฏิบัติการของความพึงพอใจในการให้บริการ

3.2.4 ตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ และพัฒนาปรับปรุงแบบสอบถาม

3.2.5 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

3.2.6 นำแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามประเด็นที่สำรวจ

3.2.7 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นและความต้องการที่ต้องการ

3.2.8 สรุปผลการศึกษา และเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์การ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทงานที่ให้บริการตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ในส่วนของระดับความพึงพอใจ เกณฑ์ที่นำมาใช้แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการประเมินใน 5 เรื่อง โดยนำเสนอผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม
- ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา
- ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี
- ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. งานด้านการศึกษา	4.86	0.37	มากที่สุด	97.18
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.83	0.47	มากที่สุด	96.64
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	0.35	มากที่สุด	97.49
4. งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์	4.85	0.36	มากที่สุด	96.94
รวม	4.85	0.39	มากที่สุด	97.06

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.06 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.49 รองลงมาได้แก่ งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.18 และงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.94 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.64

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา

2.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านการศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	21	41.18
2. หญิง	30	58.82
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	11	21.57
2. 26 – 40 ปี	19	37.25
3. 41 – 55 ปี	15	29.41
4. 56 – 69 ปี	6	11.76
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	5.88
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	11	21.57
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	5	9.80
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	2	3.92
5. นักเรียน/นักศึกษา	8	15.69
6. รับจ้างทั่วไป	13	25.49
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4	7.84
8. เกษตรกร/ประมง	2	3.92
9.ว่างงาน	3	5.88

จากตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	48	94.12
2. หน่วยงานรัฐ	2	3.92
3. หน่วยงานเอกชน	1	1.96

รวม	51	100.00
-----	----	--------

จากตารางที่ 4.2 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 58.82 และเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 41.18

มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41 และอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.57

ส่วนใหญ่อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.49 รองลงมาได้แก่ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.57 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.69

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 94.12 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานรัฐ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.92 และหน่วยงานเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.92

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา ในภาพรวม

งานด้านการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด	97.25
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.36	มากที่สุด	97.45
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด	97.65

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.42	มากที่สุด	96.47
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.85	0.40	มากที่สุด	97.10
รวม	4.86	0.37	มากที่สุด	97.18

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.18 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.65 รองลงมา ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.45 และด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.25

2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีงานด้านการศึกษา ในแต่ละด้าน

งานด้านการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน	4.94	0.24	มากที่สุด	98.82
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง	4.86	0.40	มากที่สุด	97.25
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.76	0.43	มากที่สุด	95.29
4. การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.88	0.33	มากที่สุด	97.65
รวม	4.86	0.36	มากที่สุด	97.25

ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.90	0.30	มากที่สุด	98.04
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.82	0.39	มากที่สุด	96.47
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.84	0.42	มากที่สุด	96.86
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.92	0.34	มากที่สุด	98.43
รวม	4.87	0.36	มากที่สุด	97.45
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	5.00	0.00	มากที่สุด	100.00
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.96	0.20	มากที่สุด	99.22
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.75	0.44	มากที่สุด	94.90
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการสอนเป็นอย่างดี	4.78	0.42	มากที่สุด	95.69
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่	4.88	0.38	มากที่สุด	97.65

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

งานด้านการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
6. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและทั่วถึง	4.92	0.27	มากที่สุด	98.43
รวม	4.88	0.33	มากที่สุด	97.65
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์	4.84	0.37	มากที่สุด	96.86
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องเรียน ห้องน้ำ สื่อการเรียนการสอน มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.29
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.82	0.43	มากที่สุด	96.47
4. มีการให้บริการอาหารกลางวัน อาหารว่าง เครื่องนอน อาหารเสริม วัสดุการศึกษา เพียงพอต่อความต้องการของเด็กเล็ก	4.86	0.45	มากที่สุด	97.25

รวม	4.82	0.42	มากที่สุด	96.47
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตรงกับความต้องการของประชาชน	4.86	0.49	มากที่สุด	97.25
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.84	0.42	มากที่สุด	96.86
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.82	0.39	มากที่สุด	96.47
4. มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.84	0.42	มากที่สุด	96.86
5. เด็กมีพัฒนาการในด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจและสังคม	4.90	0.30	มากที่สุด	98.04
รวม	4.85	0.38	มากที่สุด	97.10

จากตารางที่ 4.4 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.25 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.82 รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.65 และการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.25

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.45 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.43 รองลงมาได้แก่ การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจนเหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.04 และมีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.86

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.65 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$) คิดเป็นร้อยละ 99.22 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและทั่วถึง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.43

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.47 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการให้บริการอาหารกลางวัน อาหารว่าง เครื่องนอน อาหารเสริม วัสดุการศึกษาเพียงพอต่อความต้องการของเด็กเล็ก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.25 รองลงมาได้แก่ สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสร้าง

ประสบการณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.86 และสถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.47

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.10 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องเด็กมีพัฒนาการในด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจและสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.04 รองลงมาได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตรงกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.25 และการดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส , มีประโยชน์คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.86

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

3.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านรายได้หรือภาษี ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	108	49.09
2. หญิง	112	50.91
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	29	13.18
2. 26 – 40 ปี	58	26.36
3. 41 – 55 ปี	80	36.36
4. 56 – 69 ปี	46	20.91
5. 70 ปีขึ้นไป	7	3.18
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	11	5.00
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	26	11.82
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	17	7.73
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	12	5.45
5. นักเรียน/นักศึกษา	22	10.00
6. รับจ้างทั่วไป	64	29.09
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	14	6.36
8. เกษตรกร/ประมง	48	21.82

9. ว่างงาน	6	2.73
------------	---	------

จากตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	189	85.91
2. หน่วยงานรัฐ	12	5.45
3. หน่วยงานเอกชน	19	8.64
รวม	220	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 50.91 และเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 49.09

มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.36 และอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 20.91

ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 29.09 รองลงมาได้แก่ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 21.82 และอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.82

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 85.91 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานเอกชน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.64 และหน่วยงานรัฐ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.45

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม

งานด้านรายได้หรือภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.47	มากที่สุด	96.53
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.48	มากที่สุด	96.32
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.83	0.48	มากที่สุด	96.64
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.46	มากที่สุด	96.93
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.84	0.46	มากที่สุด	96.80
รวม	4.83	0.47	มากที่สุด	96.64

จากตารางที่ 4.6 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.64 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.93 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.64

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ในแต่ละด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ	ร้อยละ
-----------------------	-----------	------	---------------	--------

			คิดเห็น	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.85	0.43	มากที่สุด	97.09
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.81	0.51	มากที่สุด	96.18
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.82	0.46	มากที่สุด	96.36
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.83	0.46	มากที่สุด	96.64
5. การแจ้งรายละเอียดหลักฐานประกอบการขอรับบริการอย่างชัดเจน	4.82	0.49	มากที่สุด	96.36
รวม	4.83	0.47	มากที่สุด	96.53
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.81	0.49	มากที่สุด	96.18
2. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.80	0.51	มากที่สุด	96.00
3. มีเอกสาร แผ่นพับ ใบปลิวแจกเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.83	0.48	มากที่สุด	96.55
4. มีตัวอย่างแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลใบแบบฟอร์ม	4.83	0.47	มากที่สุด	96.55
รวม	4.82	0.48	มากที่สุด	96.32
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.85	0.43	มากที่สุด	97.09
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.84	0.48	มากที่สุด	96.82
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.81	0.49	มากที่สุด	96.27
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.84	0.49	มากที่สุด	96.73

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

งานรายได้หรือภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.82	0.51	มากที่สุด	96.36
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของ				

ตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.83	0.48	มากที่สุด	96.55
รวม	4.83	0.48	มากที่สุด	96.64
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.85	0.46	มากที่สุด	97.09
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.85	0.44	มากที่สุด	97.00
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวก ต่อการใช้บริการ	4.84	0.48	มากที่สุด	96.82
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.84	0.46	มากที่สุด	96.82
รวม	4.85	0.46	มากที่สุด	96.93
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.84	0.46	มากที่สุด	96.73
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.84	0.46	มากที่สุด	96.73
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมี ความบกพร่อง	4.84	0.47	มากที่สุด	96.73
4. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชน ส่วนรวม	4.85	0.45	มากที่สุด	97.00
รวม	4.84	0.46	มากที่สุด	96.80

จากตารางที่ 4.7 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.53 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.09 รองลงมาได้แก่ มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ ในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.64 และการให้บริการ เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน , การแจ้งรายละเอียดหลักฐานประกอบการ ขอรับบริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.36

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.32 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจในเรื่องมีเอกสาร แผ่นพับ ใบปลิวแจกเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ การจัดเก็บ รายได้หรือภาษี , มีตัวอย่างแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลแบบฟอร์ม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.55 รองลงมาได้แก่ การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน

เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.18 และมีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.64 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.09 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.82 และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.73

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.93 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.09 รองลงมาได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ , ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.82

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และการดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน , การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส , มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.73

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	37	48.68
2. หญิง	39	51.32
อายุ	7	9.21

1. ต่ำกว่า 26 ปี		
2. 26 – 40 ปี	39	51.32
3. 41 – 55 ปี	22	28.95
4. 56 – 69 ปี	6	7.89
5. 70 ปีขึ้นไป	2	2.63
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	13.16
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	7	9.21
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	2	2.63
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	9	11.84
5. รับจ้างทั่วไป	11	14.47
6. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	6	7.89
7. เกษตรกร/ประมง	3	3.95
8. ว่างงาน	10	13.16

จากตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	59	77.63
2. หน่วยงานรัฐ	7	9.21
3. หน่วยงานเอกชน	10	13.16
รวม	76	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 51.32 และเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 48.68

มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 51.32 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 และอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.21

ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.47 รองลงมาได้แก่ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ , ว่างงาน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 และอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.84

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 77.63 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานเอกชน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 และหน่วยงานรัฐ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.21

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.42	มากที่สุด	96.95
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.37	มากที่สุด	97.17
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.88	0.34	มากที่สุด	97.54
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.30	มากที่สุด	97.96
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.89	0.31	มากที่สุด	97.83
รวม	4.87	0.35	มากที่สุด	97.49

จากตารางที่ 4.9 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.49 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจใน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็น ร้อยละ 97.96 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็น ร้อยละ 97.83 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็น ร้อยละ 97.54

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในแต่ละด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.89	0.35	มากที่สุด	97.89
2. มีการสำรวจความต้องการของประชาชน	4.84	0.40	มากที่สุด	96.84
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.79	0.50	มากที่สุด	95.79
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.84	0.43	มากที่สุด	96.84
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.87	0.41	มากที่สุด	97.37
รวม	4.85	0.42	มากที่สุด	96.95
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.76	0.46	มากที่สุด	95.26
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.89	0.31	มากที่สุด	97.89
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.89	0.31	มากที่สุด	97.89
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.88	0.36	มากที่สุด	97.63
รวม	4.86	0.37	มากที่สุด	97.17
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				

1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.95	0.22	มากที่สุด	98.95
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.87	0.34	มากที่สุด	97.37
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	96.05

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.88	0.33	มากที่สุด	97.63
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.88	0.33	มากที่สุด	97.63
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ สิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.88	0.36	มากที่สุด	97.63
รวม	4.88	0.34	มากที่สุด	97.54
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.88	0.33	มากที่สุด	97.63
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.88	0.33	มากที่สุด	97.63
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวก ต่อการใช้บริการ	4.95	0.22	มากที่สุด	98.95
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.88	0.33	มากที่สุด	97.63
รวม	4.90	0.30	มากที่สุด	97.96
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.84	0.37	มากที่สุด	96.84
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.91	0.29	มากที่สุด	98.16
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.95	0.22	มากที่สุด	98.95
4. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ของประชาชน	4.87	0.34	มากที่สุด	97.37
รวม	4.89	0.31	มากที่สุด	97.83

จากตารางที่ 4.10 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.95 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.89 รองลงมาได้แก่ มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.37 และมีการสำรวจความต้องการของประชาชน , การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.84

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.17 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น , มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.89 รองลงมาได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.63 และการประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.26

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.54 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 98.95 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว , เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ , เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.63 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.37

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 97.96 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 98.95 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ , สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ , ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.63

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.83 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง

มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 98.95 รองลงมาได้แก่ การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.16 และกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.37

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์

5.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	26	49.06
2. หญิง	27	50.94
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	11	20.75
2. 26 – 40 ปี	25	47.17
3. 41 – 55 ปี	9	16.98
4. 56 – 69 ปี	8	15.09
อาชีพ		
1. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	9	16.98
2. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	16	30.19
3. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	4	7.55
4. นักเรียน/นักศึกษา	5	9.43
5. รับจ้างทั่วไป	5	9.43
6. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3	5.66
7. เกษตรกร/ประมง	1	1.89

จากตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	31	58.49
2. หน่วยงานรัฐ	8	15.09

3. หน่วยงานเอกชน	14	26.42
รวม	53	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 50.94 และเพศชาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 49.06

มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 47.17 รองลงมาได้แก่ อายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 และอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.98

ส่วนใหญ่มีอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 30.19 รองลงมาได้แก่ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 16.98 และนักเรียน/นักศึกษา , อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 58.49 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานเอกชน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 26.42 และหน่วยงานรัฐ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.09

5.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวม

งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60

2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.45	มากที่สุด	95.28
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.83	0.37	มากที่สุด	96.67
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.30	มากที่สุด	98.02
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.91	0.29	มากที่สุด	98.11
รวม	4.85	0.36	มากที่สุด	96.94

จากตารางที่ 4.12 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.94 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.11 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.02 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.67

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ในแต่ละด้าน

งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอ				

ภาคเท่าเทียมกัน	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60
รวม	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.75	0.48	มากที่สุด	95.09
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.75	0.48	มากที่สุด	95.09
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.77	0.42	มากที่สุด	95.47
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจ	4.77	0.42	มากที่สุด	95.47
รวม	4.76	0.45	มากที่สุด	95.28
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.85	0.36	มากที่สุด	96.98
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60
รวม	4.83	0.37	มากที่สุด	96.67
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.89	0.32	มากที่สุด	97.74
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.91	0.30	มากที่สุด	98.11
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ				

เรียบง่าย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.91	0.30	มากที่สุด	98.11
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.91	0.30	มากที่สุด	98.11
รวม	4.90	0.30	มากที่สุด	98.02
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.91	0.30	มากที่สุด	98.11
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.91	0.30	มากที่สุด	98.11
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.91	0.30	มากที่สุด	98.11
4. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชน ส่วนรวม	4.91	0.30	มากที่สุด	98.11
รวม	4.91	0.29	มากที่สุด	98.11

จากตารางที่ 4.13 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว , มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง , การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา , การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน , มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.28 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ , มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.47 และการประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย , มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.09

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.67 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.98 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง , เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ , เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว , เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ , เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ

ข้อสุดท้าย สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.02 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ , สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ , ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.11 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.74

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.11 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน , การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส , มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง , กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.11

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์

2. วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร โดยดำเนินการเก็บรวบรวมจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.06 โดยเมื่อพิจารณาในรายการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.49 รองลงมาได้แก่ งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.18 และงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.94 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.64

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 58.82 มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 ส่วนใหญ่อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.49 ประเภท

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 94.12 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานรัฐ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.92 และหน่วยงานเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.92 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.18 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.65 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.45 และด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.25

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 50.91 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 29.09 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 85.91 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานเอกชน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.64 และหน่วยงานรัฐ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.45 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.64 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.93 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.64

3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 51.32 มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 51.32 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.47 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 77.63 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานเอกชน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 และหน่วยงานรัฐ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.21 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.49 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 97.96 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.83 และด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.54

3.5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 50.94 มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 47.17 ส่วนใหญ่มีอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 30.19 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 58.49 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานเอกชน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 26.42 และหน่วยงานรัฐ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.09 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์

ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.94 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.11 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.02 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.67

4. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร พบว่า งานงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ ในด้านช่องทางการให้บริการ ลำดับสุดท้าย ดังนั้น การจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้โดยง่าย อาจปฏิบัติ ดังนี้

4.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก ควรมีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ซึ่งประชาชนผู้รับบริการสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ฟรีตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ผู้รับโทรศัพท์ จะต้องได้รับการอบรมมาเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามให้ความกระจ่างแก่ผู้ที่โทรเข้ามาได้ สายด่วนดังกล่าวควรมีคู่สายมากพอที่จะให้บริการโดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอสายนาน และไม่คิดค่าบริการไม่ว่าผู้รับบริการจะโทรเข้ามาโดยใช้โทรศัพท์ระบบใด จัดทำ Website องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมี Website ของตนเพื่อให้ข้อมูลและมี E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรตั้งกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้สะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ หรือส่งทางตู้ไปรษณีย์โดยไม่ต้องติดแสตมป์ เป็นต้น

4.1.2 การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะติดตามผลเป็น ระยะเวลา ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหวังใย ไม่ทอดทิ้ง

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านการศึกษา มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น การสร้างและพัฒนาความพึงพอใจให้เกิดขึ้น

แก่ประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้โดยการจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว ตลอดจนการจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ มีป้ายบอกทาง / แผนผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง และควรรออำนวยความสะดวก โดยการจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอรับบริการไว้บริการสำหรับการบริการประชาชน จัดมุมสำหรับการบริการถ่ายเอกสาร มีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่ม ไว้บริการขณะรอคอย และจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี มีจำนวนเพียงพอและสะอาด และจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ลำดับสุดท้าย ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วและทั่วถึง จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้ง่ายขึ้น และขณะเดียวกัน ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อสารให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม อาจทำได้โดย

4.3.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากสิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการเป็นอันดับแรกเมื่อมารับบริการ ก็คือ การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น หน่วยงานควรรออำนวยความสะดวก และพัฒนาวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วที่สุด อาจปฏิบัติ ดังนี้ วิเคราะห์ลักษณะงาน จำนวน ระยะเวลาเพื่อจัดสรรและบริหารจัดการทรัพยากร บุคลากร ตามลักษณะของประชาชนผู้รับบริการที่มาขอรับบริการที่แตกต่างกัน โดยจัดโยกย้ายพนักงานเข้าไปช่วยเสริมในกิจกรรมงานที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก (Cross function) เพื่อให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอและทดแทนกันได้ รวมทั้งการวางแผนการไหลเวียนของงาน (Work flow) ให้ง่ายและรวดเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

4.3.2 ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดขาดตกบกพร่อง อาจปฏิบัติ ดังนี้ การปฏิบัติงานควรมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจนจัดทำคู่มือประกอบการทำงาน ว่าแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารประกอบอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องของเจ้าหน้าที่ทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ (วันรับผลการพิจารณา)

4.3.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึง อาจปฏิบัติ ดังนี้ การจัดสถานที่ที่สะดวกในการรับบริการ เช่น จัดให้มีบริการนอกสถานที่ในที่

ทำการชุมชนหมู่บ้านหรือในย่านชุมชนตามความเหมาะสม โดยกำหนดวันเวลาสถานที่ให้ชัดเจนและสม่ำเสมอ หรือการให้บริการแบบเคาะประตูบ้านในบางกิจกรรมงานการบริการแก่ประชาชนบางกลุ่ม

4.3.4 ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ บุคคลทั่วไปหรือประชาชนผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกรณีต่าง ๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น อาจปฏิบัติ ดังนี้ ติดประกาศหรือสติ๊กเกอร์ตามที่สาธารณะต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม จัดทำป้ายแสดงสถานที่ ประเภทงาน ขั้นตอนของงาน ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละเรื่องและชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ผู้รับบริการได้รับทราบอย่างชัดเจน จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้คำแนะนำประชาชนผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนการติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคำแนะนำต้องชัดเจน หลีกเลี่ยงคำย่อที่ประชาชนผู้รับบริการทั่วไปอาจไม่เข้าใจ ใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แลบบันทึกเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง เช่น คำร้องขออนุญาตต่าง ๆ โดยมีตัวอย่างแบบคำร้องที่กรอกข้อมูลเรียบร้อยเป็นตัวอย่าง พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ และบริการเขียนคำร้องจัดเอกสารต่าง ๆ กับผู้ไม่รู้หนังสือและผู้พิการ มีประกาศเสียงตามสาย

4.3.5 การให้บริการตลอดเวลา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ เช่น เวลา 08.30-16.30 น. โดยไม่มีการหยุดพักเที่ยง โดยอาจจัดเวลาพักสลับกัน เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- กาญจน์ เรืองมนตรี. (2543). เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน. มหาสารคาม : ภาควิชาการ
บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
- กำพล เกียรติปฐมชัย. (2548). การสื่อสารมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2542). ประโยชน์การบริหารในงานบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกรียงไกร ภมรพล. (2552, มกราคม 4). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?item_id=6445.
- คณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น , สำนักงาน.(2552).ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
(ออนไลน์)เข้าถึงได้จาก : [http://pharm.kku.ac.th/km/data/2008-01-06
km2/app.doc](http://pharm.kku.ac.th/km/data/2008-01-06km2/app.doc)
- ครรชิต บรรลุผล .(2554).ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ
องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลดำแมต อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น.การค้นคว้าอิสระ
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- จรรยา จันทร์เตี้ย .(2553) .ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ
บริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด.การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- จินตนา บุญบังการ.(2545).ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน การบริหารจัดการ
ภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ : อาทิตย์โปรดักส์ กรุ๊ป,
- จีระศักดิ์ เงยวิจิตร.(2543) .ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงาน
ประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เฉลิมพร อภิชนาพงศ์.(2553) .ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง ในสุทธิปริทัศน์ สืบค้นจาก
www.dpu.ac.th/dpurc/assets/uploads/magazine/8hmqimn7q58g04s.pdf 12/04/59
- ชนะดา วีระพันธ์ .(2554) .ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี .หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชูศรี ออสตรีย. (2542).คุณภาพการบริการอมสินปี 2000” ออมสินพัฒนา.6(5) : 4; กันยายน-
ตุลาคม,

โชติช่วง ภิรมณ์. (2548).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ สินเชื่อของธนาคารอาคาร
สงเคราะห์.ภาคนิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,

ณัฐวุฒิ พริยะจิริระอนันต์ .(2544).การตลาดธุรกิจบริการ.กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. (2546). การเมืองยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ :เพียร์สัน

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549). การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์.พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2547). การเมืองของไทย. กรุงเทพฯ :พลัสเพรส.

นรินทร์ คลังผา .(2552).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี.วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปฐม มณีโรจน์. (2543).ทฤษฎีองค์กร. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์,

ปริญญา จเรรัตน์, วิโรจน์ ฤทธิฤกษ์ชัย, อานุกาฬ เสี่ยงสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2551,
พฤษภาคม 3). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้จำหน่ายแพงโกล่า ต่อกิจกรรมนา
ห้วยและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก
:http://www.did.go.th/person/training/satisfy.doc.

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด. (2543). การพัฒนาคนเข้าสู่อาชีพ. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.

พรณี ช.เจนจิต. (2542). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.

พรณี พรมน้อย .(2554).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม.การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2548).การตลาดเพื่อสร้างกำไร : กุญแจแห่งความสำเร็จของธุรกิจ.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการ
ปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภัทรดา ลิ้มพะสุต. (2540). **การเมืองในยุคปัจจุบัน**. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ .(2548).**การจัดการการตลาดบริการ**.กรุงเทพฯ : แสงดาว
- เลขานุการการเคหะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร .(2552).**ความพึงพอใจการให้บริการของ
งานธุรการ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร** (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก
<http://www.ahs.nu.ac.th/branch/secretaryprogram.htm>.
- วรรณเดช จันทรดร. (2545). **การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจาก
ต่างประเทศ**. กรุงเทพฯ : สถาบันมาตรฐานภาครัฐแห่งประเทศไทย.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550).**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข
กิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา**.
การศึกษาอิสระ รป.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์.(2543).**คุณภาพในงานบริการ**.พิมพ์ครั้งที่ 4 .กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริกร ไชยชนะ .(2553). **ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ
ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด .**
การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ :ที่ออป
- ศุภรา จิตภักดีรัตน์ .(2547).**การออกแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษระดับ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน** .กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- สมชัย เลิศทิววงศ์.(2544).**ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.
ซี.เอ็นเตอร์ไพรส์**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
- สมบูรณ์ พรรณนาภพ. (2540). **หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน** .พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :
อนงค์ศิลป์การพิมพ์.
- สมิต สัจฉกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : สายธาร.

- สารโจ ไชยสมบัติ. (2543). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม,
- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ .(2553) .ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียง พางคำอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประเมินโครงการโดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย
- สุธี นาทวรทัต. (2540). **การบริหารธุรกิจขนาดย่อมและการค้าปลีก**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สุรเชษฐปิยะวาสนา. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ศรีดอนไผ่**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรพล ศรีธรรม. **การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแม่ สาย จังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) : สถาบันราชภัฏเชียงราย, 2544.
- สุรียา พุฒพวง. (2547). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้างานประถมศึกษา อำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2549). **หลักการบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โปธิ์สามต้นการพิมพ์.
- หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2551. กันยายน 16). **แบบรายงานผลการสำรวจ สถานภาพของระบบการอำนวยความสะดวกประชาชน**[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://209.85.175.104/search?q=cach:097JGXEV5mEJ:oldweb.opdc.go.th/NewsInfo/Upload/1094984027.doc>.
- องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. (2552 มกราคม 4). **โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา** [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : http://www.maesaorg/page/typ_detail.php?texttyp_id=6.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. ดลยา จาตุรงค์กุล. และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- อนุสรณ์ ศรีจันทร์. (2550). **ความคิดเห็นของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านใน อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ต่อการกระจายอำนาจการบริหารงานสาธารณสุขมูลฐานสู่องค์การบริหารส่วนตำบล**.มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

- อเนก กลยาณี. (2542). **ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญระดับมัธยมศึกษา
วิธีการเรียนไกลที่มีบทบาทครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ
การศึกษามหาบัณฑิตมหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
- อภิชาติ พจน์จิราภรณ์. (2547). **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน.** กรุงเทพฯ : เอมพันธ์
อรรถกิจ กรณ์ทอง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ.**
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อิทธิรัตน์ อุสาห์. (2545). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในเขตเทศบาล
นครขอนแก่น.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อินทิรา เพ็งแก้ว. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา
สำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.

- Cooper, A.M. (1985). **How to supervise people.** New York : McGraw – Hill.
- Fitzgerald. Michael R. and Robert F. Durant. “Citizan Evaluation and Urban
Managemena
- 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. "A Scale For the Measurement of Consumer SstisfactionWithSocialServe, **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, Industral 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. **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 Psychologe**, 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 edutio.Newyork : Harper and Row Publication

ภาคผนวก
แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น					
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการสอนเป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่					
6. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและทั่วถึง					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องเรียน ห้องน้ำ สื่อการเรียนการสอน มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย					
4. มีการให้บริการอาหารกลางวัน อาหารว่าง เครื่องนอน อาหารเสริม วัสดุการศึกษา เพียงพอต่อความต้องการของเด็กเล็ก					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					
5. เด็กมีพัฒนาการในด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจและสังคม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

*** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ***

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่
เรื่อง งานด้านรายได้หรือภาษี



คำชี้แจง : แบบประเมินเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วน

4. มีตัวอย่างแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลแบบฟอร์ม					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ					
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

***** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ *****

3. อาชีพ

1. () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 5. () นักเรียน/นักศึกษา 9. () ว่างาน
 2. () ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 6. () รับจ้างทั่วไป 10. () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
 3. () ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ 7. () แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
 4. () ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ 8. () เกษตรกร/ประมง

4. กลุ่มผู้รับบริการ

1. () ประชาชน 2. () หน่วยงานภาครัฐ 3. () หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. มีการสำรวจความต้องการของประชาชน					
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น					
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน					
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม					

ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
3. สถานที่ มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ					
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่มีผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

***** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ *****

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น					
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่					
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ					
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการ					

ใช้บริการ					
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ ค้ำค้ำ ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

*** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ***