

รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง
อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ดำเนินการโดย
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
กันยายน 2561

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 นั้น การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณ คณะผู้ช่วยนักวิจัยที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้บริการที่ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

กันยายน 2561

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เฌนียง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฌนียง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดย องค์การบริหารส่วนตำบลเฌนียง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านจัดเก็บรายได้ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้าน พรบ.อำนวยการความสะดวกฯ และ 4) งาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 789 คน กลุ่มตัวอย่างของแต่ละส่วนงานที่ขอรับการประเมินเป็น 478 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเฌนียง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 63.0) อายุ 60 ปีขึ้นไป (คิดเป็นร้อยละ 37.0) มีสถานภาพสมรส (คิดเป็นร้อยละ 47.1) โดยมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า (คิดเป็นร้อยละ 65.3) และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม (คิดเป็นร้อยละ 46.2) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท (คิด เป็นร้อยละ 46.2)

2. ผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำนวน (คิดเป็น ร้อยละ 40.0) รองลงมาได้แก่ งานด้านจัดเก็บรายได้ (คิดเป็นร้อยละ 27.2) งานด้านการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 22.8) และงานด้าน พรบ.อำนวยการความสะดวกฯ (คิดเป็นร้อยละ 9.6) ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการใน รอบ 1 ปีที่ผ่านมาจำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 48.5) มาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 73.2) โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 41.4) ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 97.5) และผู้รับบริการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 83.5)

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฌนียง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามงาน พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 92.50) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้าน การศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 95.68) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้าน พรบ.อำนวยการความสะดวกฯ (คิดเป็น ร้อยละ 87.18) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 92.50) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึง พพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 93.92) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 90.50)

4. ข้อเสนอแนะที่ค้นพบจากผลการประเมิน สามารถจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินได้ดังต่อไปนี้

4.1 งานด้านจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการในทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับสูง มาก จึงควรรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.2 งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อย ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจนน้อย ดังนั้นองค์การ บริหารส่วนตำบลควรเพิ่มตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นให้หลากหลายขึ้น

4.3 งานด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการในทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับสูงมาก จึงควรรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการในทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับสูง จึงควรรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 แผนการดำเนินงาน	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ	8
2.2 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	11
2.3 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ	15
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	18
2.5 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลเฉนิ่ง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์	22
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
3.1 ประชากรและตัวอย่าง	29
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	31
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
4.2 ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ	34
4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	36
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	46
5.1 สรุปผล	46
5.2 อภิปรายผล	52
5.3 ข้อเสนอแนะ	53
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 แผนการดำเนินงาน	5
ตารางที่ 3.1 ประชากรและตัวอย่างของงานที่ขอรับการประเมิน	29
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	32
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทบริการ	34
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของการมาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	35
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ได้รับบริการบ่อยครั้ง	35
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง	35
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของการรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ	36
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	36
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน	37
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ	39
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน	38
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทาง การให้บริการ จำแนกตามงาน	39
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน	41
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ จำแนกตามงาน	43

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 กรอบการประเมิน

หน้า

4

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐ มิได้เกิดขึ้นเฉพาะประเทศไทยประเทศเดียว ประเทศที่พัฒนาแล้วหรือประเทศที่กำลังพัฒนาทุกประเทศมีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สิ่งที่สำคัญที่สุดคือประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของภาครัฐส่วนหนึ่งจะประเมินจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะต้องวัดความรู้สึก แตกต่างจากการประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในภาคเอกชนที่จะวัดจากผลกำไรขาดทุนที่เกิดจากการดำเนินการตลอดทั้งปี ซึ่งจะแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปีที่ผ่านมา ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติ และจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชน และสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง แต่การประเมินความพึงพอใจอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ จะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญาหรือข้อตกลงการบริการสาธารณะมาใช้กับทุกส่วนราชการ โดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้น และจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การปกครองท้องถิ่นเป็นการจัดตั้งรูปแบบการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งเกิดขึ้นจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยมีผลให้องค์กรที่จัดตั้งนี้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่มีอำนาจอิสระบางส่วนในการบริหารงาน เพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบต่อการกิจต่าง ๆ ภายในขอบเขตพื้นที่ตามที่รัฐบาลกลางกำหนด ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นของประชาชนในพื้นที่ ๆ มีการปกครองตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานของส่วนกลาง ซึ่งเป็นการช่วยลดภาระของส่วนกลาง ในอีกด้านหนึ่งไปพร้อม ๆ กัน ทั้งนี้ความใกล้ชิดระหว่างผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชนภายในเขตพื้นที่ย่อมมีมากกว่าตัวแทนจากส่วนกลางที่มาประจำอยู่ อีกทั้งโดยมากผู้นำท้องถิ่นย่อมตระหนักและเข้าใจปัญหาภายในท้องถิ่นได้ดีกว่าด้วย จึงส่งผลให้ความต้องการของประชาชนย่อมได้รับการตอบสนองได้อย่างรวดเร็วทันใจกว่าการรอคอยการแก้ไขปัญหาจากตัวแทนของส่วนกลางที่มีกติดัดขัดกับหลักเกณฑ์ของระบบราชการจนเกิดความล่าช้า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอิสระในการบริหารและศักยภาพทางด้านงบประมาณอย่างเพียงพอจึงย่อมทำหน้าที่เต็มเต็มการแก้ไขปัญหาเพื่อท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชาญชัย จิตรเหล้าอพร. 2559)

ปัจจุบันนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับพื้นฐาน และมีเป็นจำนวนมากที่สุดเมื่อเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ ดำเนินการตาม พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา

ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ่มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร (นราธิป ศรีราม. 2554) โดยแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ได้แบ่งส่วนงานแตกต่างกัน เช่น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองช่าง กองคลัง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม หรือส่วนอื่น ๆ ตามประกาศของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ภายใต้ โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มุ่งหวังให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน ประชาชน สามารถเข้ามามีส่วนร่วมและใกล้ชิดมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ การบริหารจัดการ ที่ดี ตอบสนองความต้องการของประชาชนท้องถิ่น ทั้งนี้ การเพิ่มขึ้นของประชากร ตลอดจนภาวะการณ์ในยุค โลกาภิวัตน์ที่ประชาชนมีช่องทางในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้มากขึ้น ย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนินกิจกรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งใน ส่วนที่เป็นกระบวนการ ขั้นตอนการให้ บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

ตามประกาศ คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2558 กำหนดให้ องค์การบริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับ องค์การบริหารส่วนตำบลทราบ โดยภาระงานในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ กำหนดไว้ จำนวน 11 กรอบงาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลุกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้าน เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่น ๆ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลต้องเลือกสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน และในแต่ละงานกำหนดกรอบในการประเมินจะต้องประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ มีพื้นที่ให้บริการ 65.119 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมหมู่บ้านจำนวน 20 หมู่บ้าน มีประชากรในเขตพื้นที่ 9,766 คน จำนวนครัวเรือน 2,974 ครัวเรือน ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอย่างดี มีส่วนร่วมในการ ช่วยเหลืองานขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งเสนอแนะกิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การ บริหารส่วนตำบล โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ได้ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านจัดเก็บรายได้ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในด้านดังกล่าว ดำเนินการเพื่อเป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล โดย ผลการสำรวจและประเมินทำให้ได้รับทราบข้อมูลจากผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feed Back) สะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานและกระบวนการทำงาน เป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาการ ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถ ปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1) วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 2.1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านจัดเก็บรายได้
- 2.2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา
- 2.3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ
- 2.4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

กำหนดขอบเขตของการศึกษา ประกอบด้วย

1) ขอบเขตงานบริการที่รับการประเมิน

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ กำหนดงานที่ขอรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่

- 1.1) งานด้านจัดเก็บรายได้
- 1.2) งานด้านการศึกษา
- 1.3) งานด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ
- 1.4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2) ขอบเขตด้านตัวแปรของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ กำหนดกรอบการประเมินใน 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 2.1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ
- 2.2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 2.3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- 2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ

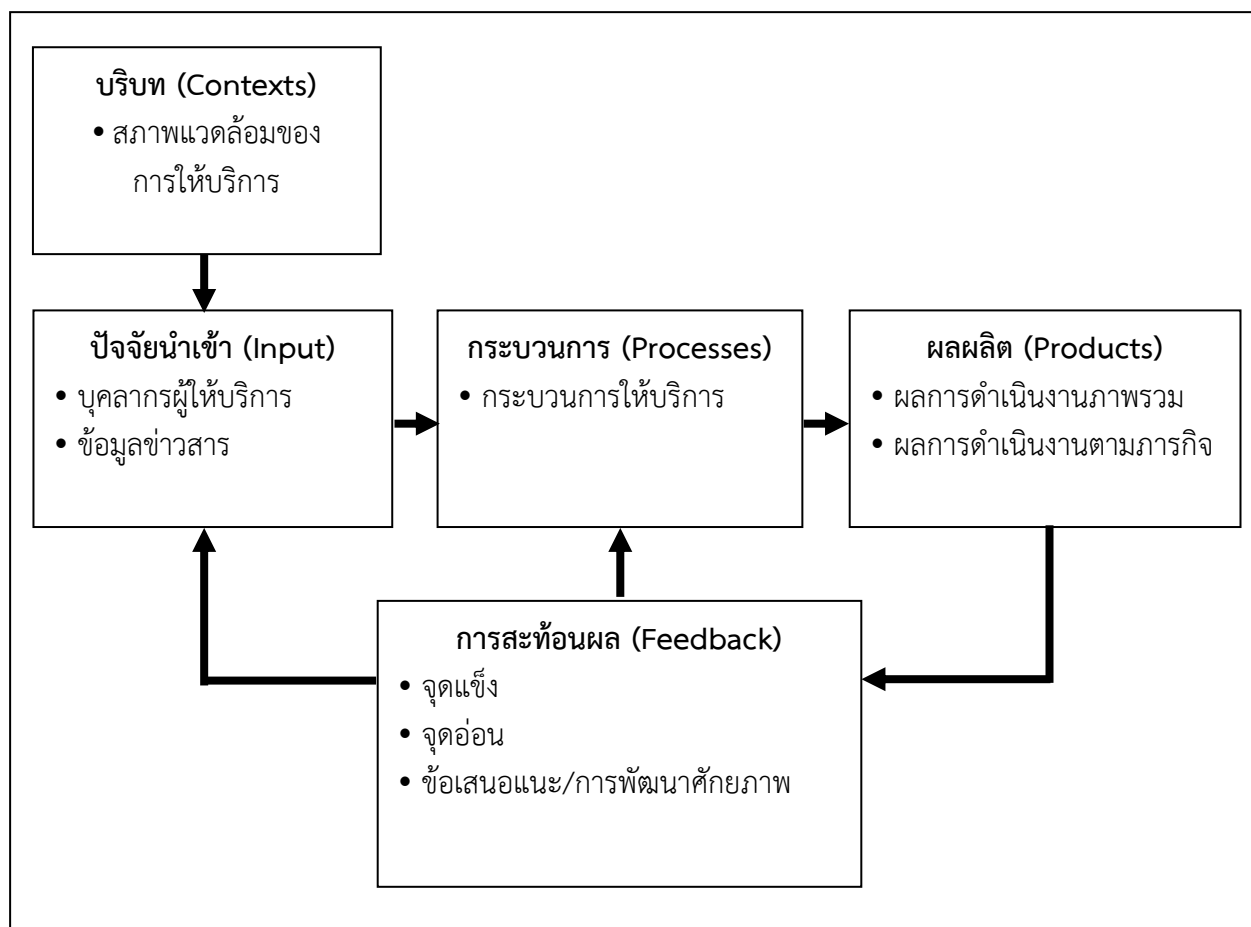
3) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ตามฐานข้อมูลท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จัดเก็บไว้ ในช่วงระยะเวลา 1 ตุลาคม พ.ศ. 2560-30 กันยายน พ.ศ. 2561

4) ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งสิ้น 12 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560- กันยายน 2561 โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม พ.ศ. 2561

5) กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 กรอบการประเมิน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.5 แผนการดำเนินงาน

ในการดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอนี้เมือง จังหวัดสุรินทร์ ได้กำหนดแผนการดำเนินการดังตารางที่ 1.1

ตาราง 1.1 แผนการดำเนินงาน

รายการการดำเนินงาน	เดือนกรกฎาคม - กันยายน พ.ศ. 2561									
	กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1 วางแผนการดำเนินงาน จัดประชุมและจัดทำเครื่องมือการสำรวจ										
2 ดำเนินการสำรวจ/เก็บข้อมูล										
3 วิเคราะห์ข้อมูล										
4 แปลผลข้อมูลและเขียนรายงาน										
5 จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์										
6 ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์										

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1) **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)** หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) 2) สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล 3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ 4) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

2) **องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)** หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

3) **การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** หมายถึง การให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดใน 4 ด้าน ได้แก่

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้ให้บริการดำเนินการเป็นลำดับเพื่อให้ผู้รับบริการบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ตามที่ส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจัดไว้ เกี่ยวกับป้ายขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการ

- ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง แนวทางหรือวิธีการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนำมาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างรวดเร็ว เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ แบบฟอร์มหรือคำร้อง ต่าง ๆ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ รวมถึงความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศตามช่องทางต่าง ๆ

- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่ดูแลผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงาน ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นกันเอง ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม รวมถึงให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ หรือสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้เข้ารับบริการ ซึ่งมีอยู่อย่างเพียงพอ และทันสมัย ตลอดจนการจัดบริบทของส่วนงานบริการ และภายในองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ที่สามารถเห็นได้ง่าย

4) ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล เฉพาะ ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ

5) ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เฉพาะ อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์

6) ภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง บทบาทภารกิจตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 รวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ที่ขอรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่

- งานด้านทะเบียน มีหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตร ได้แก่ การรับแจ้งการเกิด การรับแจ้งการตาย การรับแจ้งย้ายที่อยู่ การรับแจ้งการเกิด การตายเกินกำหนด การรับแจ้งการย้ายที่อยู่ปลายทาง การตอบรับใบแจ้งย้ายที่อยู่ และส่งใบแจ้งย้ายที่อยู่ การโต้ตอบหนังสือราชการที่มีไป - มาระหว่างงานทะเบียนราษฎรกับหน่วยงานอื่น การเบิกจ่ายแบบพิมพ์เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร การออกเลขหมายประจำบ้าน - การรื้อถอน การรับคำร้อง ขอคัดและรับรองสำเนาเอกสารเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร และส่งมอบเอกสารแบบพิมพ์ สูติบัตร มรณบัตร และใบแจ้งย้ายที่อยู่ให้แก่ผู้ขอรับบริการ เก็บรักษาใบเสร็จและนำส่งเงินค่าธรรมเนียมทะเบียนราษฎร ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

- งานด้านทะเบียน มีหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจออกแบบและจัดทำโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น งานอาคาร ถนน สะพาน ท่อระบายน้ำ และงานชลประทาน ตลอดจนงานบำรุงรักษา ซ่อมแซม และจัดทำทะเบียนสิ่งก่อสร้างที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำโครงการและการออกแบบก่อสร้างแก่องค์การบริหารส่วนตำบล และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง งานควบคุมอาคาร การดูแลควบคุมรักษาซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

- งานด้านการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบ งานบริหารวิชาการศึกษา งานเทคโนโลยีทางการศึกษา งานจัดการศึกษา งานทดสอบและประเมินผลวัดผล งานบริการและบำรุงสถานศึกษา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานกิจการเด็กและเยาวชน งานกีฬาและสันทนาการ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการศึกษา การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และประเพณีอันดีงามของประชาชน การสนับสนุนบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และทรัพย์สินต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา จัดสถานที่เพื่อการศึกษา ส่งเสริมทำนุบำรุงรักษาไว้ซึ่งศิลป ประเพณี ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณีท้องถิ่น วัฒนธรรมด้านภาษา การดำเนินชีวิตส่งเสริมสนับสนุนการเล่นกีฬา การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

- งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่ป้องกันและระงับอัคคีภัย งานวิเคราะห์ และพิจารณา ทำความเห็น สรุป รายงาน เสนอแนะ รวมทั้งดำเนินการด้านกฎหมาย และระเบียบเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย ภัยธรรมชาติและสาธารณภัยอื่น ๆ เช่น อุทกภัย วาตภัย งานตรวจสอบ ควบคุม ดูแลในการจัดเตรียมและอำนวยความสะดวกในการป้องกันบรรเทาและระงับสาธารณภัยต่าง ๆ งานจัดทำ แผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานฝึกซ้อมและดำเนินการตามแผน งานเกี่ยวกับวิทยุสื่อสาร งานฝึกอบรม อาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

- งานด้านเทคนิคหรือป้องกัน มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่า ด้านพัฒนารายได้ ด้านควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ ด้านทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้ และปฏิบัติหน้าที่อื่น ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมาย

- งานด้านพัฒนาชุมชน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านสวัสดิการสังคม ด้านพัฒนาสังคม ด้านจัด ระเบียบสังคม สํารวจและจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนเพื่อรับผิดชอบใน การปรับปรุง ชุมชนของตนเอง ฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำบริการ ขึ้นพื้นฐานไปบริการแก่ชุมชน จัดทำโครงการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ให้แก่ชุมชน ดำเนินการพัฒนาชุมชนทางด้าน เศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรมการศึกษา การอนามัย และสุขภาพ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

- งานด้านสาธารณสุข มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมโรค การสุขภาพอื่น ตามแผนการ สาธารณสุขและข้อบังคับ ตำบล การวางแผนการสาธารณสุขและการประมวผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุข งานเฝ้าระวังโรค การเผยแพร่ฝึกอบรม การให้สุขศึกษา การจัดทำงบประมาณ ตามแผนงานสาธารณสุข งานด้านสิ่งแวดล้อม การให้บริการสาธารณสุข การควบคุม การฆ่าสัตว์ จำหน่าย เนื้อสัตว์ การรักษาความสะอาด การอนุรักษ์ ตรวจสอบและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกการดำรงชีพและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

- งานด้านอื่น ๆ เป็นการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายให้กับองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยคณะดำเนินงานได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทางดังนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ
2. แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ
3. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญๆ มีดังนี้ (อานวย บุญรัตน์มตรี, 2559)

- 1) ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้ (1) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด (2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง (3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน (4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ (5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

- 2) หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ มีดังนี้

2.1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

2.2) หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาค

ในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ สาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

2.3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการ สาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และ สังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตาม วิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้น ควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

3) องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ

องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท คือ

3.1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ

เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ การกิจที่ ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน การกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือเป็นกิจการที่ ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น (1) การป้องกัน ประเทศ (2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ (3) การกิจด้านการคลัง และ (4) หน้าที่เป็นตัวแทน ของประชาชน เป็นต้น

3.2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะ ระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็น หน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (1) บริการสาธารณะ ทางด้านสุขอนามัย (2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ (3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา และ (4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

3.3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจาก กิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินทุนสูงจึง ควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

3.4) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน

วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

(1) กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่ มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการ สาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

(2) การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่า การที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้เนื่องจาก เอกชนไม่ได้มีอำนาจ จัดทำบริการสาธารณะ เพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ

(3) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้แก่เอกชน เป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

4) การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะ

เมื่อรัฐบาลมีนโยบายจะกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และท้องถิ่น มีความพร้อมที่จะจัดทำภารกิจต่างๆ แล้ว รัฐบาลควรกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น ดังนี้

4.1) การบริการสาธารณะที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การสาธารณสุข ปลอดภัย และสาธารณูปการต่างๆ การประปา ไฟฟ้า ถนนสะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการศึกษา เป็นต้น

4.2) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การจัดระเบียบสังคม การรักษาความสงบ การรักษาความปลอดภัย การคุ้มครองผู้บริโภค การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การดับเพลิง การกู้ภัย

4.3) การจัดสวัสดิการสังคมและการประชาสัมพันธ์ เป็นการจตุกิจกรรรมเพื่อบุคคล ด้อยโอกาส ยากไร้ พึ่งพาตนเองไม่ได้ การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ การรักษาพยาบาล อาคารสงเคราะห์ สถานธนาบาล การสงเคราะห์คนพิการเด็กกำพร้า คนชรา เนื่องจากการจัดทำกิจกรรมประเภทนี้จะมีค่าใช้จ่ายสูง รัฐบาลจึงควรเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านงบประมาณด้วย

4.4) การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การแก้ไขปัญหาหาลมภาวะในท้องถิ่น เช่น อากาศเสีย น้ำเสีย เสียงดัง รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

4.5) การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหน้าที่ในการส่งเสริมเผยแพร่ ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี อนุรักษ์โบราณสถาน โบราณวัตถุ จัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

4.6) การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน เมื่อประชาชนได้รับบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแล้ว ประชาชนยังมีความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีหน้าที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ เพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การขนส่งมวลชน โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสมุด สนามเด็กเล่น สนามกีฬา กิจกรรม สันทนาการ การจัดการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

5) ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ มีวิธีการดังนี้

การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์เพื่อความผาสุกของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหาร และการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรคสังคมแบบประชาธิปไตยให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริม และสร้างกระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

5.1) การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ

(1) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

(2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

(3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

(4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถบริหาร และพัฒนาชุมชน ให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือกใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริหารชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

5.2) วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการดังนี้

- (1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง
- (2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง
- (3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน
- (4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น
- (5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ ที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความต้องการของแต่ละบุคคล โดยคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้ (ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, 2552)

1) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดยกรอนรูส (Gronroos, 1984 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, 2552) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

(1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

(2) ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน

(3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

(4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตาม ที่ได้รับการตกลงกัน

(5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทัน่วงที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

(6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995 : 53 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริช, 2552) ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

- (1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
- (2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
- (3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
- (4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
- (5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
- (6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
- (7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
- (8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- (9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

2) การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพของบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลัก เป็นสำคัญ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริการ ภาวะความเป็นผู้นำ การปรับปรุงขั้นตอน และการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ โดยตัวแปรหลัก 5 ตัวแปร ที่ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริช, 2552) ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการและได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้ มีดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิม ในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีริยาบมารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

3) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

3.1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และผู้รับบริการ มีความประทับใจ ย่อมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง โดยซีแฮมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, 2552) ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์และเดโตร (Tenner and Detoro, 1992 : 68 - 69 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, 2552) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้องโดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

- (1) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
- (2) ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
- (3) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ

(4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

3.2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้ หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) ประกอบไปด้วย

- (1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
- (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
- (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ
- (4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรม ของผู้รับบริการ
- (5) บริบท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์
- (6) การรวม โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3.3) ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสพการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวัง ต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

นอกจากนั้น กุลธน ธนาพงศ์ธร (2548) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ประกอบด้วย

- (1) หลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเฉพาะ มิฉะนั้นจะไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย
- (2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
- (3) หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นชัดเจน
- (4) หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับ
- (5) หลักความสะดวก หรือการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องมีลักษณะปฏิบัติได้ง่าย และสะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

และธีรวรรณ รุ่งเรือง (2552) ได้กล่าวถึง การมีหัวใจบริการไว้ดังนี้

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจ

บริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่องานที่ทำ โดยองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการประกอบด้วย

(1) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน

(2) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่า “การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจบริการที่ดี”

(3) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็ว และเกิดความสะดวก เมื่อผู้ติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริงๆ แต่ไม่สามารถทำได้เพราะมีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ

(4) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

(5) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

(6) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่างๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

(7) การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น ดังนั้นผู้ที่ทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน

2.3 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีแนวคิดทฤษฎีต่างๆ สรุปได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ม.ป.ป.)

1) ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

1.1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของการบริการที่ผู้รับบริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.1.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของผู้รับบริการก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.1.3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

1.2) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.2.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อการบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

1.2.2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

2.1) **ผลิตภัณฑ์บริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

2.2) **ราคาค่าบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

2.3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

2.5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคล ที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

2.7) กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

3) องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

(1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

(2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยโมติวิจิตของการบริการที่แท้จริง

4) แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

- 4.1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
- 4.2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน
- 4.3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ
- 4.4) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
- 4.5) การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการ ดังรายละเอียดดังนี้

1. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

มีผู้ที่ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2541) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และองค์การทำหน้าที่การปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ฮอลโลเวย์ (Holloway, 1951) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

โรบสัน (Robson, 1953) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐบาลได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

คลาร์ก (Clarke, 1957) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างโดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของประชาชน และได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร

2. ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2548) กล่าวว่า จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการ

กระจายอำนาจปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบและหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคย ความชำนาญชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2) การปกครองท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบการบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด คือรากหญ้า ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของระบอบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่ง ก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเนื่องจากความจำเป็นบางประการ

3) การกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ไขปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่ได้อยู่ในท้องถิ่นนั้นๆ ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

4) กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ดังนั้นหากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการเองทุกอย่างและไม่แน่ใจว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้นๆ ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่นเพื่อดำเนินการเองแล้วภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายลงไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้นเพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญหรือกิจการใหญ่ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่างๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

5) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเองไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

6) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตนและยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทยผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยอด จิตะวีระ และนายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรี หรือผู้บริหารท้องถิ่นมาก่อนจนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ

7) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยเหลือตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจาก การกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้วการพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะหยิบบิ้นยัดใส่ หรือ กึ่งหยิบบิ้นยัดใส่ เกิดความหวังทุกปีว่าจะมีลาภลอย แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพา ไม่ยอมช่วยเหลือตนเองอันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

3. วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2549) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาเช่นนี้เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ย่อมมีความแตกต่างกันการรอรับการบริการจากรัฐบาลเพียงแห่งเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นต้องให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้แก่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะเป็นการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้อย่างดี

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อความประหยัดและเพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่ปกครองท้องถิ่น

4. องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 9 ประการ ดังนี้

1) สถานะตามกฎหมาย (legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นขึ้นโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคล จัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5) การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นและยังคงอยู่ในการกำกับ ดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่น นั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่ามิอิสระเต็มที่ทีเดียวคง หมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

9) การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง เมืองหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

สรุปได้ว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น สถานะตามกฎหมาย พื้นที่และระดับการกระจายอำนาจ และหน้าที่ องค์การนิติบุคคล การเลือกตั้ง อิสระในการปกครองตนเอง งบประมาณของตนเอง การควบคุมดูแลของรัฐและการปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย

2.5 ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลเนินง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ มีดังนี้

1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลเนินง มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 65.119 ตารางกิโลเมตร

อาณาเขตของตำบล

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลนอกเมือง ,ตำบลคอโค ,อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลทมอ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์
	ตำบลนาบัว อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลนอกเมือง ,ตำบลเทนมีย์ อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลตระแสง ,ตำบลนาบัว อำเภอมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเนินง ตั้งอยู่ที่หมู่ 17 ตำบลเนินง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์
ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่ของตำบลเนินง เป็นพื้นที่นาและพื้นที่ไร่ ซึ่งจะอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 3, 10 ,11 และหมู่ที่ 14 ส่วนทางทิศใต้และทิศตะวันออกมีความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 160 เมตร และจะลาดต่ำลงมาบริเวณตอนล่าง และทิศเหนือของตำบลมีความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 150 เมตรตามลำดับ ลักษณะพื้นที่เป็นลูกคลื่นลอนตื้นถึงลูกคลื่นลอนลาด จากลักษณะพื้นที่ดังกล่าวทำให้ฤดูฝนเกิดน้ำป่าไหลมาจากทางทิศใต้และทิศตะวันออกลงสู่อ่างเก็บน้ำห้วยเสนงและบางบริเวณน้ำจะท่วมขัง เช่น หมู่ที่ 1 ,6 และ 9 ในบางปีจะท่วมถึง 2 ครั้ง

ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลเนินง ตั้งอยู่ในพื้นที่ตอนล่างของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงมีภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน สภาพอากาศโดยทั่วไปร้อนอบอ้าวและแห้งแล้ง มีฤดู 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูฝนและฤดูหนาว

ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินเป็นดินร่วนปนทราย

ลักษณะของแหล่งน้ำ

ตำบลเฉนียงมีแหล่งน้ำธรรมชาติอยู่หลายแห่งเกือบทุกหมู่บ้าน เช่นหนองกรอนของหมู่ที่ 9 หนองตราดของหมู่ที่ 7 หนองละเป็กของหมู่ที่ 11 และหนองละลมของหมู่ที่ 12 เป็นต้น หนองน้ำส่วนใหญ่สามารถเก็บกักน้ำไว้สำหรับอุปโภค บริโภคได้ตลอดทั้งปีเกือบทุกปี นอกจากนั้นยังมีหนองน้ำขนาดเล็กอีกมากกระจายอยู่เกือบทุกหมู่บ้าน หนองน้ำเหล่านี้ส่วนมากมีลักษณะดินเหนียวไม่สามารถเก็บกักน้ำไว้ได้ตลอดปี

นอกจากหนองน้ำที่กระจายตัวอยู่ในหมู่บ้านต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว ยังมีลำห้วยซึ่งเป็นแหล่งน้ำธรรมชาติที่ไหลผ่านพื้นที่ตำบลเฉนียงอีก 2 สายคือ

1. ห้วยเสนง เป็นลำน้ำที่ไหลมาจากเขตอำเภอปราสาทไหลผ่านหมู่ที่ 16 12 5 14 และหมู่ที่ 4 แล้วไหลลงอ่างเก็บน้ำห้วยเสนง หลังจากนั้นจะไหลออกจากอ่างเก็บน้ำห้วยเสนงทางประตูระบายน้ำไปตามแนวทางลำห้วยเสนงต่อไป ซึ่งจะผ่านพื้นที่ของหมู่ที่ 2 8 13 9 และหมู่ที่ 20 ตามลำดับ

2. ห้วยอำปิล เป็นลำห้วยขนาดเล็กไหลมาจากตำบลนาบัวแล้วเข้าเขตหมู่ที่ 10 7 และหมู่ที่ 15 แล้วไหลลงห้วยสวายกองในเขตตำบลตระแสงและห้วยสวายกองจะไหลลงห้วยเสนงในเขตตำบลคอโค ต่อไป ปัจจุบันลำห้วยอำปิลถูกราษฎรข้างเคียงบุกรุก จนทำให้สภาพถูกเปลี่ยนไปมาก

2) ประชากร

ตำบลเฉนียง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 20 หมู่บ้าน ประกอบด้วยมีประชากรทั้งสิ้น 9,766 คน จำนวนครัวเรือน 2,74 ครัวเรือน

3) ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

เขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลมีจำนวนหมู่บ้าน 20 หมู่ ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านเฉนียง	หมู่ที่ 2 บ้านทำเนียบ
หมู่ที่ 3 บ้านตามี	หมู่ที่ 4 บ้านปราสาท
หมู่ที่ 5 บ้านสีกวน	หมู่ที่ 6 บ้านตาแก
หมู่ที่ 7 บ้านห้วยราช	หมู่ที่ 8 บ้านถนน
หมู่ที่ 9 บ้านกรอน	หมู่ที่ 10 บ้านสกร้อม
หมู่ที่ 11 บ้านละเป็ก	หมู่ที่ 12 บ้านกะทม
หมู่ที่ 13 บ้านหนองเต่า	หมู่ที่ 14 บ้านตานัง
หมู่ที่ 15 บ้านระไซร์	หมู่ที่ 16 บ้านตาอำ
หมู่ที่ 17 บ้านนาสม	หมู่ที่ 18 บ้านละเอะ
หมู่ที่ 19 บ้านโคกเพชร	หมู่ที่ 20 บ้านกรอนเหนือ

รายชื่อผู้ดำรงตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
ประธานกรรมการบริหาร

1. นายภูวนาท ชิตชอบ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| 1. นายล้อม ทองคำ | ก.ค. 2546 – 9 มิ.ย.2547 |
| 2. นายสุรพัฒน์ สุขยอด | 18 ก.ค.2547 – 17 ก.ค. 2551 |
| 3. นายสุรพัฒน์ สุขยอด | 24 ส.ค.2551 - 23 ส.ค.2555 |
| 4. นายเดล เกษอินทร์ | 6 ต.ค. 2555 ถึงปัจจุบัน |

คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------|------------------------------------|
| 1) นายเดล เกษอินทร์ | นายกองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 2) นายกิตติทัศน์ ศิริเจริญไชย | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 |
| 3) นายวิสิทธิ์ กมลบูรณ์ | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 |
| 4) นายอัครชัย สุกุลเตียว | เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 5) นายธานี ใจเอก | ประธานสภา อบต. |
| 6) นายสุทัศน์ ศรีสวาท | รองประธานสภา อบต. |
| 7) นางสมพอง เสาะสืบงาม | เลขานุการสภา อบต. |
| 8) นางสุจิตร์ ศรีคราม | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 1 |
| 9) นายสายัน สายสน | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 1 |
| 10) นายบรรจง หมายสม | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 2 |
| 11) นายสมชาย แรงรอบ | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 2 |
| 12) นางสาวนันทกานต์ สุวิชา | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 3 |
| 13) นายสุรัชย์ อร่ามเรือง | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 3 |
| 14) นางสาวพิน มาลัยหอม | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 4 |
| 15) นางสาวมยุรีย์ วาหะมงคล | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 4 |
| 16) นายสุเทียว สายแก้ว | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 5 |
| 17) นางอำนวย ทิ้งสุข | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 5 |
| 18) นางสาวรรณา สมดัง | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 6 |
| 19) นางพรทิพย์ พระไวย | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 6 |
| 20) นายกุศล วรรณูปถัมภ์ | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 7 |
| 21) นางสาวอรไท ทรงชาติ | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 7 |
| 22) นางทัศนีย์ งามแฉล้ม | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 8 |
| 23) นายสมกิจ แถบน้อย | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 8 |
| 24) นางประดับ ศรีแย้ม | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 9 |
| 25) นายสมนิจ ใจหาญ | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 9 |
| 26) นางสมจิต เกิดเหลื่อม | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 10 |
| 27) นายเหลื่อม ทองคำ | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 10 |
| 28) นายมนูญ ศรีไสว | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 11 |
| 29) นายวิวัตร ทิ้งสุข | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 11 |
| 30) นายสำลี ดีทวี | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 12 |
| 31) นางภาวิณี เสาะสืบงาม | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 12 |
| 32) นางอำพร เสมอภาค | สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 13 |

33) นายณัฐ สุขทองกร	สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 13
34) นายปริญ มุ่งสุข	สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 14
35) นายสมยศ มาลัยหอม	สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 14
36) นายเฉลิม แหลมทอง	สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 15
37) นายสมบัติ เจนขบวน	สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 16
38) นายเอี่ยม สุภาพันธ์	สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 18
39) นางสาวดี มีศรี	สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 19
40) นายภูวนาท ชิดชอบ	สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 19
41) นางจิรนนท์ มีชัยรัมย์	สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 20
42) นางลิเวด จันทร์ศิริ	สมาชิกสภา อบต. เขตที่ 20

4) สภาพทางสังคม

การศึกษา

1) ศูนย์เด็กเล็กก่อนวัยเรียน จำนวน 4 แห่ง ดังนี้

1. โรงเรียนศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัดวัดบ้านเฉนิ่ง หมู่ที่ 1 จำนวน 83 คน ถ่ายโอนจาก
กรมการศาสนา

2. โรงเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านตาอำ หมู่ที่ 16 จำนวน 21 คน ถ่ายโอนจากกรมพัฒนา
ชุมชน

3. โรงเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกะทม หมู่ที่ 12 จำนวน 30 คน รับโอนจากชุมชนหมู่ 12

4. โรงเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาสม หมู่ที่ 15 จำนวน 36 คน

2) โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 6 แห่ง ดังนี้

1. ร.ร.บ้านนาสม (วิไลราษฎร์ศึกษา) หมู่ที่ 15 จำนวน 102 คน อนุบาล – ป.6

2. ร.ร.ราชวิถี (ประสาทราษฎร์บำรุง) หมู่ที่ 19 จำนวน 105 คน อนุบาล – ป.6

3. ร.ร.พรหมประสาทราษฎร์นุกูล หมู่ที่ 4 จำนวน 181 คน อนุบาล – ป.6

4. ร.ร.บ้านกะทม (ร่วนวิทยา) หมู่ที่ 12 จำนวน 159 คน อนุบาล – ป.6

5. ร.ร.บ้านสกร้อม (ประสาทศีลสามัคคี) หมู่ที่ 10 จำนวน 40 คน อนุบาล – ป.6

6. ร.ร.บ้านหนองเต่า หมู่ที่ 13 จำนวน 63 คน อนุบาล – ป.6

การสงคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลเฉนิ่งได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบขั้นบันได จำนวน
1,618 คน ผู้พิการ จำนวน 330 คน และผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 13 ราย

2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

3. สงเคราะห์ครอบครัวผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส โดยการก่อสร้างและซ่อมแซมที่อยู่อาศัย

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.49$) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.47$) ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.44$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

วรณี เขาวนสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีในด้านบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยจำนวน 2,000 ราย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ซึ่งวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าทีแบบอิสระต่อกัน และค่าความแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุก ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ.2557 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์กรบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 82 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา

จังหวัดสตูล จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดปทุมธานี โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้รับการมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วยประเมินความพึงพอใจดังกล่าว โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 3 ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที-เทสต์ (t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way Anova) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.42) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.48) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.38) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลามีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนจังหวัดนราธิวาส และจังหวัดอื่น ๆ (สตูล และปทุมธานี) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบล ตองโขบ รวมทั้งสิ้น 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่น 0.98 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการทางสถิติ เพื่อหาค่า ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้ t - test และ F - test แบบ One Way ANOVA การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe พบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้ดังนี้ จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือ จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ พบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลากลุ่มที่มีเขตที่อยู่

อาศัยทางทิศเหนือ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มากกว่ากลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออกและทิศตะวันตกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการให้ บริการอย่างถูกต้อง กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออกมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มากกว่ากลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศใต้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และโดยภาพรวมไม่พบรายคู่ใดที่มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รัฐกิจ หิมะคุณ (2557) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองเต่า จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะได้ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.20$) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.91$) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.89$) ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$) และด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.94$) ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า โดยรวมค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$) โดยมีมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ และมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$) รองลงมาคือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$) และมิติด้านการพัฒนาองค์การ ค่าเฉลี่ยความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.58$)

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมบัติ บุญเลี้ยง และคณะ (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และด้านผลจากการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

1) **ประชากร** ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ มีประชากรทั้งสิ้น 789 คน มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 478 คน

2) **ตัวอย่าง** ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 478 ราย คำนวณจากสูตรของเครซีและมอร์แกน โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตาราง 3.1 ประชากรและตัวอย่างของงานที่ขอรับการประเมิน

ที่	ส่วนงานที่ขอรับการประเมิน	จำนวนประชากร (ราย)	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
1	งานด้านจัดเก็บรายได้	197	130
2	งานด้านการศึกษา	152	109
3	งานด้าน พรบ.อำนวยการความสะดวกฯ	52	46
4	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	388	193
รวม		789	478

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามที่คณะดำเนินงานสร้างขึ้น แบ่งออกได้เป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพหลัก และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ข้อมูลการเข้ารับบริการ โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับ ประเภทของบริการ จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง การรับรู้ขั้นตอนของการให้บริการ และรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ลักษณะคำถามเป็นปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่องานที่รับการประเมิน เป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีจำนวนข้อคำถามในแต่ละด้าน ดังนี้

- ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ มีจำนวน 5 ข้อ
 - ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีจำนวน 5 ข้อ
 - ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีจำนวน 7 ข้อ
 - ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยที่เอื้อต่อการเข้ารับบริการ มีจำนวน 5 ข้อ
- โดยคณะดำเนินงานใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

2) วิธีการสร้างเครื่องมือ

คณะดำเนินงานได้มีวิธีการสร้างและตรวจหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1) ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสาร ทบทวนวรรณกรรมทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล การปกครองส่วนท้องถิ่น และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2) กำหนดกรอบแนวคิด กำหนดโครงสร้างในการจัดทำแบบสอบถาม

2.3) การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและการกำหนดกรอบแนวคิดมารวบรวมเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องในด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา

2.4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย จากนั้นคณะดำเนินงานนำผลจากการ Try Out มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริงต่อไป

2.5) นำผลจากการทดลองใช้มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ ก่อนนำไปใช้จริงต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับตัวอย่าง จำนวน 478 ราย โดยใช้การสุ่มอย่างง่ายเพื่อเลือกตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามในแต่ละแห่ง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) ติดต่อประสานงานและวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขอรับรายชื่อของผู้เข้ารับบริการแต่ละงานที่ขอรับการประเมิน

2) พิจารณาหมู่บ้าน หรือชุมชนของผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์จำนวนผู้เข้ารับบริการ และความครอบคลุมแต่ละงานที่ขอรับการประเมิน

3) ประสานกับผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชนหรือสมาชิกเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

4) เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการชี้แจงถึงความสำคัญของการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้ตัวอย่างทำแบบสอบถามอย่างอิสระ สำหรับตัวอย่างที่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เช่น ผู้พิการ จะให้ญาติที่ใกล้ชิดสอบถามและตอบลงในแบบสอบถามแทน

5) จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่ออธิบายหรือพรรณาลักษณะของข้อมูล

1.1) สูตรการหาค่าร้อยละ โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{x \times 100}{n}$$

เมื่อ x แทน จำนวนข้อมูลที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ
 n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.2) สูตรการหาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
 $\sum x$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
 n แทน จำนวนข้อมูลจากตัวอย่าง

1.3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 n แทน จำนวนข้อมูลจากตัวอย่าง
 x แทน ค่าของข้อมูล

2) เกณฑ์การแปลความหมาย

การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ ธาณินทร์ ศิลป์จารุ (2550) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ จำนวน 478 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง จำนวน 4 งาน งานบริการที่ต้องการประเมินคือ

- งานด้านที่ 1. ด้านจัดเก็บรายได้
- งานด้านที่ 2. ด้านการศึกษา
- งานด้านที่ 3. ด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ
- งานด้านที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

นำเสนอผลการประเมินเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวัดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ตามรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างผู้รับบริการที่ได้ในการศึกษาครั้งนี้ ปรากฏว่าเก็บรวบรวมมาได้ครบถ้วน จำนวน 478 ราย ตามที่กำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	301	63.0
ชาย	177	37.0
อายุ		
ต่ำกว่า 17 ปี	24	5.0
18-24 ปี	9	1.9
25-29 ปี	8	1.7
30-39 ปี	31	6.5
40-49 ปี	96	20.1
50-59 ปี	133	27.8
60 ปีขึ้นไป	177	37.0

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	107	22.4
สมรส	225	47.1
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	26	5.4
หม้าย	120	25.1
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	312	65.3
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	66	13.8
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	59	12.3
อนุปริญญาและปริญญาตรี	41	8.6
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพหลัก		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	13	2.7
รับจ้าง	72	15.1
ธุรกิจส่วนตัว	42	8.8
รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ	6	1.3
ผู้รับบำนาญ	0	0.0
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	221	46.2
พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล	2	0.4
กำลังศึกษา	28	5.9
อื่น ๆ	94	19.7
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	100	20.9
ต่ำกว่า 5,000 บาท	221	46.2
5,001-10,000 บาท	135	28.2
10,001-15,000 บาท	15	3.1
มากกว่า 15,001 บาท	7	1.5

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง ทั้งหมดจำนวน 478 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 301 คน (ร้อยละ 63.0) และเพศชาย จำนวน 177 คน (ร้อยละ 37.0)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 177 คน (ร้อยละ 37.0) รองลงมา คือ อายุ 50-59 ปี จำนวน 133 คน (ร้อยละ 27.8) และผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี จำนวน 96 คน (ร้อยละ 20.1) มีจำนวนน้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 225 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมา ได้แก่ หมาย จำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.1 โสด จำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.4 และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 312 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.3 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.8 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.3 และระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.6 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 221 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.7 อาชีพรับจ้าง จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.1 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 221 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ 5,001-10,000 บาท จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.2 รายได้ ไม่มีรายได้ จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.9 และรายได้ 10,001-15,000 จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

4.2 ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจียง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทบริการ

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานด้านจัดเก็บรายได้	130	27.2
2) งานด้านการศึกษา	109	22.8
3) งานด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ	46	9.6
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	193	40.4
รวม	478	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 193 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.4 งานด้านจัดเก็บรายได้ จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.2 งานด้านการศึกษา จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.8 และงานด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.6

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของการมาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

การมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน	73	34	3	122	232	48.5
จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน	51	73	30	65	219	45.8
จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	0	0	11	5	16	3.3
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	6	2	2	1	11	2.3
รวม	130	109	46	193	478	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 232 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 219 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.8 จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.3 และมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง

ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
08.30-12.00 น.	95	100	14	141	350	73.2
12.01-13.00 น.	14	2	11	37	64	13.4
13.01-16.30 น.	21	7	11	15	54	11.3
นอกเวลาราชการหรือวันหยุด	0	0	10	0	10	2.1
รวม	130	109	46	193	478	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด จำนวน 350 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.2 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.4 ช่วงเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.3 และนอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

ระยะเวลาในการรับบริการ แต่ละครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 นาที	51	41	0	90	182	38.1
10-30 นาที	57	62	11	68	198	41.4
31-60 นาที	22	6	19	22	69	14.4
มากกว่า 1 ชั่วโมง	0	0	16	13	29	6.1
รวม	130	109	46	193	478	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด จำนวน 198 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 182 ราย คิดเป็น

ร้อยละ 38.1 ระยะเวลา 31-60 จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.4 และระยะเวลามากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของการรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ

การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
ทราบ	130	109	46	181	466	97.5
ไม่ทราบ	0	0	0	12	12	2.5
รวม	130	109	46	193	478	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการจำนวน 466 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.5 และไม่ทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
เว็บไซต์	0	0	8	0	8	1.7
สิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว	0	0	0	0	0	0.0
การตีพิมพ์ประกาศต่าง ๆ	0	0	14	0	14	2.9
ผู้นำชุมชน	108	105	16	170	399	83.5
เพื่อนบ้าน	2	0	3	2	7	1.5
บุคลากรของ เทศบาล/อบต.	8	0	0	11	19	4.0
เสียงตามสาย	12	4	5	10	31	6.5
อื่น ๆ	0	0	0	0	0	0.0
รวม	130	109	46	193	478	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 399 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.5 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ทราบจากเสียงตามสาย จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.5 ทราบจากบุคลากรของ เทศบาล/อบต. จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 และทราบจากการตีพิมพ์ประกาศต่าง ๆ จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านจัดเก็บรายได้ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านพรบ.อำนวยการความสะดวกฯ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยคณะดำเนินงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถ้าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ มาก ย่อมหมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน

การให้บริการจำแนกตามงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านจัดเก็บรายได้	4.66	0.55	93.29	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.78	0.49	95.68	มากที่สุด
งานด้านพรบ.อำนวยความสะดวกฯ	4.36	0.28	87.18	มาก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.69	0.75	93.86	มากที่สุด
รวม	4.63	0.52	92.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.50 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.68 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.86 งานด้านจัดเก็บรายได้ ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.29 และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ ($\bar{X} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.18

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ

การให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	4.67	0.56	93.33	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.52	0.55	90.50	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.70	0.41	93.92	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ	4.61	0.56	92.25	มากที่สุด
รวม	4.63	0.52	92.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.50 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 93.92 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.33 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.25 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.50

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน	4.6 (0.6)	4.7 (0.5)	4.6 (0.3)	4.7 (0.8)	4.7 (0.6)	มากที่สุด
2. ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน	4.9 (0.6)	4.8 (0.5)	4.2 (0.3)	4.7 (0.8)	4.6 (0.6)	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.7 (0.6)	4.7 (0.5)	4.7 (0.3)	4.7 (0.8)	4.7 (0.6)	มากที่สุด
4. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว	4.8 (0.6)	5.0 (0.5)	4.4 (0.3)	4.8 (0.8)	4.7 (0.6)	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม	4.6 (0.6)	4.7 (0.5)	4.3 (0.3)	4.7 (0.8)	4.6 (0.6)	มากที่สุด
รวม	4.7 (0.6)	4.8 (0.5)	4.4 (0.3)	4.7 (0.8)	4.7 (0.6)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.7$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว ($\bar{X} = 4.7$) ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.6$)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1 ด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.7$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน ($\bar{X} = 4.9$) การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว ($\bar{X} = 4.8$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.7$) ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.6$)

งานที่ 2 ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.8$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว ($\bar{X} = 5.0$) ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน ($\bar{X} = 4.8$) ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.7$)

งานที่ 3 ด้าน พรบ.อำนวยการความสะดวกฯ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.4$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูง

ที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.7$) ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 4.6$) การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว ($\bar{X} = 4.4$) ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.3$) ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน ($\bar{X} = 4.2$)

งานที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.7$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว ($\bar{X} = 4.8$) ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน, ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.7$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ
จำแนกตามงาน

ด้านช่องทางการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์	4.4 (0.6)	4.5 (0.5)	4.7 (0.3)	4.6 (0.8)	4.6 (0.6)	มากที่สุด
2. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.5 (0.6)	4.8 (0.5)	4.2 (0.3)	4.3 (0.8)	4.5 (0.6)	มาก
3. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	4.2 (0.5)	4.6 (0.5)	4.5 (0.3)	4.4 (0.8)	4.4 (0.5)	มาก
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.4 (0.6)	4.8 (0.5)	4.3 (0.3)	4.8 (0.8)	4.6 (0.6)	มากที่สุด
5. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.7 (0.6)	4.8 (0.5)	4.4 (0.3)	4.7 (0.8)	4.6 (0.6)	มากที่สุด
รวม	4.4 (0.6)	4.7 (0.5)	4.4 (0.3)	4.5 (0.8)	4.5 (0.5)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.5$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์, มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และความสมบูรณ์ของข้อมูลสารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.6$) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.5$) และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.4$)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1 ด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.4$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ

ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.7$) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.5$) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ และมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.4$) มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.2$)

งานที่ 2 ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.7$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย, มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.8$) มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.6$) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.5$)

งานที่ 3 ด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.4$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.7$) มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.5$) ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.4$) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.3$) และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.2$)

งานที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.5$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.8$) ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.7$) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.6$) มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.4$) และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.3$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	4.9 (0.6)	4.9 (0.6)	4.5 (0.3)	4.8 (0.8)	4.8 (0.6)	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.9 (0.6)	4.8 (0.5)	3.9 (0.3)	4.8 (0.8)	4.6 (0.6)	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.7 (0.6)	4.7 (0.5)	4.4 (0.3)	4.6 (0.8)	4.6 (0.6)	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.8 (0.6)	4.9 (0.6)	4.2 (0.3)	4.9 (0.9)	4.7 (0.6)	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.9 (0.6)	4.9 (0.5)	4.1 (0.3)	4.9 (0.9)	4.7 (0.6)	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ	4.7 (0.6)	4.8 (0.5)	4.2 (0.3)	4.7 (0.8)	4.6 (0.6)	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.9 (0.6)	4.9 (0.6)	4.5 (0.3)	4.8 (0.8)	4.8 (0.6)	มากที่สุด
รวม	4.8 (0.4)	4.9 (0.4)	4.3 (0.2)	4.8 (0.6)	4.7 (0.4)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.7$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.8$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.7$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง, เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.6$)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1 ด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.8$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง, เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.9$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.8$) และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.7$)

งานที่ 2 ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.9$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร, เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.9$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง และเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.8$) และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.8$)

งานที่ 3 ด้าน พบ.อำนวยความสะดวกฯ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.3$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.5$) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.4$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.2$) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.1$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ($\bar{X} = 3.9$)

งานที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.8$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่าการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.9$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.8$) เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.7$) และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.6$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ จำแนกตามงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.7 0.6	4.8 0.5	4.6 0.3	4.8 0.8	4.7 0.6	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.8 0.6	4.7 0.5	4.2 0.3	4.7 0.8	4.6 0.6	มากที่สุด
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.7 0.6	4.7 0.5	4.1 0.3	4.7 0.8	4.5 0.6	มากที่สุด
4. ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ต่าง ๆ ในการให้บริการ	4.8 0.6	4.9 0.6	4.3 0.3	4.8 0.8	4.7 0.6	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่						
5.1 ที่จอดรถ	4.6 (0.6)	4.8 (0.5)	4.4 (0.3)	4.7 (0.8)	4.6 (0.6)	มากที่สุด
5.2 ห้องน้ำ	4.7 (0.6)	4.8 (0.5)	4.2 (0.3)	4.7 (0.8)	4.6 (0.6)	มากที่สุด
5.3 ที่นั่งคอยบริการ	4.5 (0.6)	4.7 (0.5)	4.0 (0.3)	4.6 (0.8)	4.6 (0.7)	มากที่สุด
5.4 บริการน้ำดื่ม	4.6 (0.6)	4.9 (0.6)	4.0 (0.3)	4.7 (0.8)	4.6 (0.6)	มากที่สุด
5.5 มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.6 (0.6)	4.7 (0.5)	4.5 (0.3)	4.7 (0.8)	4.7 (0.6)	มากที่สุด
รวม	4.7 (0.6)	4.8 (0.5)	4.3 (0.3)	4.7 (0.8)	4.6 (0.6)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.6$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ, ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.7$) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย, ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ, ห้องน้ำ, ที่นั่งคอยบริการ และบริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.6$) และความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.5$)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1 ด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.7$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดง

4.4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ประทับใจในการให้บริการมาก เช่น บัตรคนจน การให้บริการคำรถ บัตรสวัสดิการ เป็นต้น

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ควรปรับปรุงศาลาให้ดีขึ้น อยากให้ปรับปรุงระบบน้ำ เพราะน้ำประปาในหมู่บ้านชุมมากชาวบ้านใช้ไม่ได้ ควรมีรถมารับ ส่งผู้สูงอายุที่ไม่สามารถไปรับเบี้ยผู้สูงอายุด้วยตนเองได้ อยากให้เพิ่มเบี้ยเลี้ยงผู้สูงอายุ เบี้ยเลี้ยงคนพิการ 1,000 บาท ขึ้นไป สัตว์เลี้ยงสร้างความเสียหาย รบกวนชาวบ้าน องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลสัตว์เลี้ยง และอยากให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนมากกว่านี้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เฌนียง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เฌนียง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยองค์การบริหารส่วนตำบล เฌนียง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านจัดเก็บรายได้ 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้าน พรบ.อำนวยการความสะอาดฯ และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 789 คน จากการกำหนดตัวอย่างโดยใช้ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างของเครชีและมอร์แกน จะได้ตัวอย่าง จำนวน 478 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยคณะดำเนินงานสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เฌนียง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 301 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.0 เป็นเพศชาย จำนวน 177 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.0 ส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป ปีจำนวน 177 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 50-59 ปี จำนวน 133 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.8 อายุ 40-49 ปี จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.1 และอายุ 30-39 ปี จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ มีสถานภาพสมรส จำนวน 225 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมา ได้แก่ หม้าย จำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.1 สถานภาพโสด จำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.4 และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 312 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.3 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.8 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.3 และระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 221 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.7 อาชีพรับจ้าง จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.1 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 221 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ 5,001-10,000 บาท จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.2 รายได้ ไม่มีรายได้ จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.9 และรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

2) ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

2.1) ประเมินบริการจากเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ผู้เข้ารับบริการเข้ารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 193 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.4 งานด้านจัดเก็บรายได้ จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.2 งานด้านการศึกษา จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.8 และงานด้าน พรบ.อำนวยการความสะอาดฯ จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.6

2.2) จำนวนที่มาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 232 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 219 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.8 จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.3 และมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

2.3) ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด จำนวน 350 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.2 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.4 ช่วงเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.3 และนอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

2.4) ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด จำนวน 198 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.1 ระยะเวลา 31-60 จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.4 และระยะเวลา มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

2.5) การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 466 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.5 และไม่ทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5

2.6) แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ พบว่าในภาพรวมผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 399 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.5 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ทราบจากเสียงตามสาย จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.5 ทราบจากบุคลากรของ เทศบาล/อบต. จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 และทราบจากการตีประกาศต่าง ๆ จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

3.1) ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) โดยมีร้อยละความพึงใจเท่ากับ 92.50 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.68 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.86 งานด้านจัดเก็บรายได้ ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.29 และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้าน พรบ.อำนวยการความสะดวกฯ ($\bar{X} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.18

3.2) ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) โดยมีร้อยละความพึงใจเท่ากับ 92.50 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 93.92 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.33 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.25 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.50

3.3) ความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.7$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน, ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการให้ความเสมอภาคในการ

ต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.5$) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ และมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.4$) มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.2$)

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.7$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย, มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.8$) มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.6$) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.5$)

งานด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.4$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.7$) มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.5$) ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.4$) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.3$) และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.2$)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.5$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.8$) ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.7$) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.6$) มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.4$) และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.3$)

3.5) ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.7$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.8$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.7$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง, เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.6$)

งานด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.8$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง, เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการ

อย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.9$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.8$) และเจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.7$)

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.9$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร, เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.9$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง และเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.8$) และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.8$)

งานด้าน พรบ.อำนวยการความสะดวกฯ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.3$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.5$) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.4$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.2$) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.1$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง ($\bar{X} = 3.9$)

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.8$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่าการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.9$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.8$) เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.7$) และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.6$)

3.6 ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.6$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความสะอาดในการเดินทางมารับบริการ, ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.7$) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย, ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ, ห้องน้ำ, ที่นั่งคอยบริการ และบริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.6$) และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.5$)

และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.7$) และความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่นั่งคอยบริการ ($\bar{X} = 4.6$)

4) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ประทับใจในการให้บริการมาก เช่น บัตรคนจน การให้บริการค่ารถ บัตรสวัสดิการ เป็นต้น

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ควรปรับปรุงศาลาให้ดีขึ้น อยากรับปรับปรุงระบบน้ำ เพราะน้ำประปาในหมู่บ้านชนมากชาวบ้านใช้ไม่ได้ ควรมีรถมารับส่งผู้สูงอายุที่ไม่สามารถไปรับเบี้ยผู้สูงอายุด้วยตนเองได้ อยากรับเพิ่มเบี้ยเลี้ยงผู้สูงอายุ เบี้ยเลี้ยงคนพิการ 1,000 บาทขึ้นไป สวัสดิการสร้างความเสียหายรบกวนชาวบ้าน องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลสวัสดิการ และอยากให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนมากกว่านี้

5.2 อภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2561 คณะดำเนินงานอภิปรายผลใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน และ 2) การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 92.50 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ งานด้านด้านการศึกษา โดยพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านจัดเก็บรายได้ และงานด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ ตามลำดับ

แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีคามคาดหวังในการให้บริการที่ดีขึ้นเรื่อยๆ องค์การจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ทันกับในแง่ด้านบรรลุมิติประสงคตามที่ต้องการ โดยต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการใช้เครื่องมือทางการบริหารต่างๆ อาทิ ลิขิตสมดุล (Balanced Scorecard) เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน (Critical Success Factor) จัดทำแผนงานโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) และกำหนดเนื้อหาให้ครอบคลุมภารกิจที่มีผลต่อความสำเร็จในการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์กร นอกจากนี้สิ่งที่จะช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรประสบผลสำเร็จและได้รับความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น

1) การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง โดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด

2) ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ควรเน้นเฉพาะเรื่องระเบียบปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนตามความต้องการของประชาชน เทคนิคการบริหารจัดการองค์กร และการบริหารองค์กรเชิงสร้างสรรค์

3) ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน

4) ควรศึกษาดูงานในท้องถิ่นอื่นๆ ที่มีการบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ได้ประสบความสำเร็จและนำมาประยุกต์กับองค์กรเพื่อช่วยให้การพัฒนางานองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วขึ้น

2. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 93.92 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามการปรับปรุงเพื่อพัฒนาการให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับบริการมักจะคาดหวังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในงานต่างๆ เป็นอันดับแรก ดังนั้นหากเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่มีจิตบริการและอัธยาศัยไมตรีที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มากยิ่งขึ้นรวมทั้งมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรที่ให้บริการ นอกจากนี้ ผู้รับบริการมักจะคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นการลดขั้นตอนการให้บริการและการให้บริการหลากหลายช่องทางเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินยาง อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1) งานด้านจัดเก็บรายได้

จากผลการวิจัยพบว่าในส่วนงานด้านจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการในทุกๆ ด้านอยู่ในระดับสูงมาก จึงควรรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2) งานด้านการศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่าในส่วนงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจนน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรเพิ่มตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นให้หลากหลายขึ้น

3) งานด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ

จากผลการวิจัยพบว่าในส่วนงานด้าน พรบ.อำนวยความสะดวกฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการในทุกๆ ด้านอยู่ในระดับสูงมาก จึงควรรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากผลการวิจัยพบว่าในส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการในทุกๆ ด้านอยู่ในระดับสูง จึงควรรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- “พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่พุทธศักราช 2457.” (2559). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.thailandlawyercenter.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538974973&Ntype=19> สืบค้น 1 มิถุนายน 2561.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2548). **หลักการให้บริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. ปรินิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต : (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชวลิต ชูกำแหง. (2550). **การประเมินการเรียนรู้**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). “**คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย**”. ว.รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 7: 105-146.
- ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร. (2559). **การเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย : แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ดุขฎี สุวัฒน์วิทยากร. (2556). “**การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล**” ใน การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-38. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธรรม ขนาศักดิ์. (2558, เมษายน - กันยายน). “**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557**.” วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. 10(1) : 35-51.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). **การมีหัวใจบริการ**. <http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf>. 1 มิถุนายน / 2561.
- นราธิป ศรีราม. (2554). **การจัดองค์การเพื่อการบริหารสาธารณะ**. เอกสาร การสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). **บทเรียนวิชาจิตวิทยาการบริการ**. ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา
- รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). **การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)**. ว.สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 17:151-164.
- วรุณี เขาวนสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (2559, พฤษภาคม - สิงหาคม). “**ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี**.” วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 6(2) : 125-134.
- สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์**. <http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>. 1 มิถุนายน 2561.
- สมศักดิ์ ภูริศรีศักดิ์. (2556). “**การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนตำบล**” ใน การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-52. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้
ปีงบประมาณ พ.ศ.2558”. ว.การบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 10: 64-84.
- อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557, เมษายน - กันยายน). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของเทศบาล ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร.” วารสาร
บัณฑิตศึกษา. 11(53) : 65-71.
- อำนวย บุญรัตน์ไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6: 25-37.
- Yamane, Taro. (1973). *Introductory Analysis*. 3rded. Tokyo:Harper International edition.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

หน่วยงาน :ฉบับที่.....วัน/เดือน/ปี/...../.....

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/ องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุรินทร์ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และ กำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่องานทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ประเภทบริการจากเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

- | | |
|---|--|
| ☐ 1) งานด้านทะเบียน | ☐ 2) งานด้านโยธาและการอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง |
| ☐ 3) งานด้านการศึกษา | ☐ 4) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย |
| ☐ 5) งานด้านรายได้หรือภาษี | ☐ 6) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม |
| ☐ 7) งานด้านสาธารณสุข | ☐ 8) งานด้านอื่น ๆ โปรดระบุ..... |

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

- ☐ 1) ต่ำกว่า 17 ปี ☐ 2) 18-24 ปี ☐ 3) 25-29 ปี ☐ 4) 30-39 ปี
☐ 5) 40-49 ปี ☐ 6) 50-59 ปี ☐ 7) 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

- ☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส ☐ 3) หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ☐ 4) หม้าย

4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- ☐ 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ 4) อนุปริญญาและปริญญาตรี
☐ 5) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพหลัก

- ☐ 1) รับราชการ/พนักงานของรัฐ ☐ 2) รับจ้าง ☐ 3) ธุรกิจส่วนตัว
☐ 4) รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ☐ 5) ผู้รับบำนาญ ☐ 6) เกษตรกรรม/กสิกรรม
☐ 7) พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล ☐ 8) กำลังศึกษา ☐ 9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- ☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 3) 5,001-10,000 บาท
☐ 4) 10,001-15,000 บาท ☐ 5) มากกว่า 15,001 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลการเข้ารับบริการ

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านมารับบริการในงานนี้จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

☐ 1) จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน	☐ 2) จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน
☐ 3) จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	☐ 4) มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน
- ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการบ่อยครั้ง

☐ 1) 08.30-12.00 น.	☐ 2) 12.01-13.00 น.
☐ 3) 13.00-16.30 น.	☐ 4) นอกเวลาราชการหรือวันหยุด
- ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

☐ 1) น้อยกว่า 10 นาที	☐ 2) 10-30 นาที
☐ 3) 31-60 นาที	☐ 4) มากกว่า 1 ชั่วโมง
- ท่านรับทราบขั้นตอนของการให้บริการหรือไม่

☐ 1) ทราบ	☐ 2) ไม่ทราบ
----------------------------------	-------------------------------------
- ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลจากแหล่งใดมากที่สุด

☐ 1) เว็บไซต์	☐ 2) สิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์
☐ 3) การติดประกาศต่าง ๆ	☐ 4) ผู้นำชุมชน
☐ 5) เพื่อนบ้าน	☐ 6) บุคลากรของ เทศบาล/อบต.
☐ 7) เสียงตามสาย	☐ 8) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” ที่ตรงกับความเป็นจริง โดย

- หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มากที่สุด
- หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มาก
- หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ ปานกลาง
- หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อย
- หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อยที่สุด

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ					
1) ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน					
2) ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน					
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน					
4) การให้ความสะดวกในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว					
5) ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม					

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์					
2) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3) มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน					
4) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5) ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน					
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
3) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นมิตร					
5) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
6) เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ					
7) เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ					
1) ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน					
3) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4) ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ					
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่					
5.1 ที่จอดรถ					
5.2 ห้องน้ำ					
5.3 ที่นั่งคอยบริการ					
5.4 บริการน้ำดื่ม					
5.5 มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ***

ภาคผนวก ข

ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล





